



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA DE  
OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**Gestión de compras para mejora de la productividad de una  
empresa privada importadora en la provincia del Callao, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística

**AUTOR:**

Galvez Mendez, Jorge Israel (orcid.org/0000-0003-2847-8818)

**ASESORES:**

Dr. Acuña Benites, Marlon Frank (orcid.org/0000-0001-5207-9353)

Dra. Sanchez Ramirez, Luz Graciela (orcid.org/0000-0002-2308-4281)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Logística

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ACUÑA BENITES MARLON FRANK, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de compras para mejora de la productividad de una empresa privada importadora en la provincia del Callao, 2024", cuyo autor es GALVEZ MENDEZ JORGE ISRAEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ACUÑA BENITES MARLON FRANK DNI: 42097456 ORCID: 0000-0001-5207-9353	Firmado electrónicamente por: MACUNABE el 02- 08-2024 18:50:39

Código documento Trilce: TRI - 0845082





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GALVEZ MENDEZ JORGE ISRAEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de compras para mejora de la productividad de una empresa privada importadora en la provincia del Callao, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JORGE ISRAEL GALVEZ MENDEZ DNI: 73707235 ORCID: 0000-0003-2847-8818	Firmado electrónicamente por: JGALVEZM el 02-08- 2024 10:32:59

Código documento Trilce: TRI - 0845081

## **Dedicatoria**

A mis seres queridos, sin cuyo apoyo y amor incondicional no habría alcanzado este logro.

A mi mamá, por ser mi guía y mi refugio en momentos de incertidumbre. Tu sabiduría y fortaleza me han inspirado a ser una mejor persona.

A mi papá, por ser mi modelo de perseverancia y dedicación. Tu ejemplo me ha enseñado a nunca rendirme ante los desafíos.

A mi hermana, por ser mi compañera de aventuras y mi confidente. Tu presencia en mi vida me ha llenado de alegría y risas.

A mi enamorada, por ser mi fuente de inspiración y mi motivación. Tu amor y apoyo me han dado la fuerza para seguir adelante.

A todos ustedes, gracias por estar en mi vida y por ser parte de este logro. Esta tesis es un reflejo de nuestro amor y dedicación mutua.

### **Agradecimiento**

Agradezco profundamente al gerente general de la empresa de estudio, por haberme brindado la oportunidad de crecer profesionalmente en su empresa durante los últimos 8 años. Su confianza y apoyo incondicional me han permitido desarrollar mis habilidades y alcanzar metas que nunca pensé posibles.

A mi docente de maestría Ing. Marlon Acuña, por su guía, sabiduría y dedicación durante mi formación académica. Su experiencia y conocimiento me han sido de gran ayuda para alcanzar mis objetivos.

A la Universidad César Vallejo, por proporcionarme un ambiente académico de alta calidad y por brindarme las herramientas y recursos necesarios para completar mi maestría.

Su apoyo y colaboración han sido fundamentales para el éxito de mi investigación y mi crecimiento personal y profesional. Muchas gracias por su contribución a mi formación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de autenticidad del autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	24
III. RESULTADOS.....	29
V. CONCLUSIONES .....	52
VI. RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Alfa de Cronbach.....	30
Tabla 2 Alfa de Cronbach - Eficiencia .....	30
Tabla 3 Alfa de Cronbach - Eficacia.....	30
Tabla 4 Alfa de Cronbach - Efectividad.....	31
Tabla 5 ¿Considera que los métodos empleados para la gestión de compras son eficientes?.....	32
Tabla 6 ¿Considera que la empresa cumple con un proceso pre establecido para la compra de mercancía?.....	33
Tabla 7 El personal realiza sus actividades de manera adecuada, cumpliendo con tiempo y recursos asignados.....	34
Tabla 8 ¿Considera que la empresa cumple permanentemente con la demanda solicitada por los clientes? .....	35
Tabla 9 ¿Considera usted que la empresa cumple con las expectativas del cliente en la atención de pedidos (tiempo, calidad, cantidad)? .....	36
Tabla 10 ¿Considera usted que se llevan a cabo la cantidad de atenciones proyectadas por la empresa?.....	37
Tabla 11 Datos estadísticos - Pre test.....	38
Tabla 12 Tabla de frecuencia para la dimensión eficiencia.....	38
Tabla 13 Tabla de frecuencia para la dimensión eficacia.....	39
Tabla 14 Tabla de frecuencia para la dimensión efectividad.....	40
Tabla 15 Tabla de frecuencia para la dimensión productividad .....	41
Tabla 16 Prueba Wilcoxon D1-VD .....	42
Tabla 17 Prueba Wilcoxon D2-VD .....	43
Tabla 18 Prueba Wilcoxon D3-VD .....	43
Tabla 19 Tabla de frecuencia Post test.....	45
Tabla 20 Comparación de medias .....	45
Tabla 21 Contrastación de hipótesis .....	46
Tabla 22 Elección final de la alternativa.....	96

## Índice de figuras

Figura 1 ¿Considera que los métodos empleados para la gestión de compras son eficientes? .....	32
Figura 2 ¿Considera que la empresa cumple con un proceso pre establecido para la compra de mercancía?.....	33
Figura 3 El personal realiza sus actividades de manera adecuada, cumpliendo con tiempo y recursos asignados.....	34
Figura 4 ¿Considera que la empresa cumple permanentemente con la demanda solicitada por los clientes? .....	35
Figura 5 ¿Considera usted que la empresa cumple con las expectativas del cliente en la atención de pedidos (tiempo, calidad, cantidad)? .....	36
Figura 6 ¿Considera usted que se llevan a cabo la cantidad de atenciones proyectadas por la empresa? .....	37
Figura 7 Eficiencia.....	39
Figura 8 Eficacia .....	40
Figura 9 Efectividad.....	41
Figura 10 Productividad .....	42
Figura 11 Flujo de selección de proveedores.....	97
Figura 12 Proceso para compra de mercadería .....	99

## Resumen

Esta investigación titulada “Gestión De Compras Para Mejora De La Productividad De Una Empresa Privada Importadora En La Provincia Del Callao, 2024”, se encuentra alineada con el objetivo de desarrollo sostenible que busca promover la innovación de la industria y la infraestructura a través de la implementación de procesos mejorados en las empresas, se plantea como objetivo general de investigación determinar el impacto de la gestión de compras en la productividad de una empresa comercializadora. El tipo de investigación es aplicada y de diseño pre experimental. La población está formada por 20 colaboradores quienes tienen participación directa en el proceso de compras, el muestreo se da de acuerdo a la conveniencia del estudio. Posterior a la aplicación de la investigación se determina que los objetivos planteados fueron alcanzados, habiendo determinado un incremento del 46.25% en la productividad en comparación a los niveles previos al estudio, por lo que se determina que la gestión de compras tiene un impacto significativo y positivo sobre la productividad de la empresa de estudio durante el 2024; adicionalmente, los resultados obtenidos nos permiten determinar las conclusiones y recomendaciones de acuerdo con el contexto y los hallazgos de la investigación.

**Palabras clave:** Gestión de compras, eficiencia, eficacia, efectividad, productividad.

## Abstract

This research entitled "Gestión De Compras Para Mejora De La Productividad De Una Empresa Privada Importadora En La Provincia Del Callao, 2024", is aligned with the objective of sustainable development that seeks to promote innovation in industry and infrastructure through the implementation of improved processes in companies, the general objective of the research is to determine the impact of purchasing management on the productivity of a trading company. The type of research is applied and of pre-experimental design. The population is formed by 20 collaborators who have direct participation in the purchasing process, the sampling is given according to the convenience of the study. After the application of the research it is determined that the objectives were achieved, having determined an increase of 46.25% in productivity compared to the levels prior to the study, so it is determined that purchasing management has a significant and positive impact on the productivity of the company under study during 2024; additionally, the results obtained allow us to determine the conclusions and recommendations according to the context and the findings of the research.

**Keywords:** Purchasing management, efficiency, effectiveness, efficiency, effectiveness, productivity.

## I. INTRODUCCIÓN

En un mundo altamente cambiante, las organizaciones que lo conforman han tenido que ir adaptándose para sobrevivir, lo que generó que se creen diferentes tendencias para gestionar y mejorar los procesos. Los puntos parten desde los enfoques más tradicionales hasta cooperaciones entre las organizaciones.

A nivel internacional los conocimientos respecto a cadenas de abastecimiento o gestión de compras aún es deficiente, por lo tanto, los servicios se ven afectados debido a que el lead time de atención es afectado, generando implicancias negativas en productividad, costos y demás factores. A lo largo del tiempo se han ido desarrollando investigaciones que pretenden brindar información estructurada respecto a estas gestiones y de esta forma puedan ser optimizadas (Romero et al., 2022).

La necesidad permanente del cambio de los procesos y mejoramiento continuo en las relaciones entre empresas compradoras y sus proveedores van generando alianzas estratégicas en el largo plazo; generar un análisis constante del proceso logístico, en especial de la gestión de compras permite a las empresas generar mayor integración, enfrentando de manera más eficiente la sostenibilidad, productividad y generación de valor dentro de las organizaciones. Esta parte de la empresa ha sido considerada como un punto importante para alcanzar los niveles esperados de competitividad, cualquier acción a llevar a cabo involucra una toma de conciencia importante dado que refleja directamente en los costos e inversión que realiza la empresa (Parra et al., 2022).

Según los índices de desempeño logístico manejados por el banco mundial, en el 2018 Europa alcanzó niveles óptimos logísticos con 3.40, seguidos de Asia del Este y Pacífico y Medio Oriente con 3.1.3 y 2.78 respectivamente y teniendo en cuarto lugar a América Latina y El Caribe con 2.66 puntos, todo esto medido en una escala de 0 a 5 (Inter American Development Bank, 2021).

La cadena de suministro mundial se ha visto gravemente afectada por los efectos de la pandemia en el transporte marítimo de carga, lo que ha resultado en un aumento persistente de los costos de transporte. El cierre de actividades en varios puertos del mundo fue uno de los métodos de contención utilizados para frenar la

propagación del virus. Esta prohibición quedó en suspenso durante dos meses en el caso de China, que alberga siete de los diez mayores puertos de contenedores del mundo. En este sentido, abril de 2020 marcó el pico de caída del comercio exterior con un 15,9%. Ciertamente, se crearon una serie de obstáculos, lo que indica que las compañías navieras no estaban preparadas para este repentino aumento de la demanda. El aumento del tiempo transcurrido para que los productos lleguen al destino final de entrega y el aumento de los retrasos en los envíos son dos de ellos. En 2021, el retraso medio de los barcos en todo el mundo fue de siete días, frente a los cuatro días de 2019 (Comex Peru, 2021).

En América Latina, así como en El Caribe las empresas han ido adaptándose a los cambios organizacionales, sin embargo, estas en comparación a las empresas europeas se encuentran retrasadas respecto a los avances que estas tienen; por este motivo es necesario que las empresas realicen nuevos estudios y actualizaciones sobre sus procesos actuales a fin de mejorar su productividad. En Uruguay se ha tomado conciencia de la necesidad consistente de mejorar y proponer nuevos métodos de la gestión de aprovisionamiento motivo por el cual, las empresas realizan cooperación para potenciar las compras empresariales (Cosme et al., 2022).

Al comparar los países latinoamericanos con las economías de la OCDE, es evidente una deficiencia en productividad e innovación. La creación de redes comerciales con proveedores es una forma de mejorar esta circunstancia y, dado que las compras han pasado de ser una función de apoyo a una herramienta estratégica crítica para las empresas, puede ayudarlas a lograrlo. Esta progresión se refleja en los modelos de madurez de compra. Las organizaciones ven un mejor desempeño cuando aumenta su nivel de madurez de compras. Sin embargo, los modelos que se utilizan hoy en día no describen los métodos e instrumentos que las empresas deberían emplear al realizar compras para elevar su nivel de madurez adquisitiva y, así, reducir costos (Úbeda et al., 2015).

En el ámbito nacional peruano, las industrias metálicas se ubican en el segundo lugar de gasto en compras a nivel nacional (4 mil 616 millones), ubicado después de la industria química (11 mil 12 millones de soles) (Panuera et al., 2022). Según lo determinado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022), en las empresas manufactureras, se enfoca en las compras, ya sea de materias primas,

otros materiales y costos de servicios relacionados con las compras. En este sentido, teniendo en cuenta que estos costos son los que representan el mayor porcentaje de egresos dentro de cada organización es importante optimizarlos a fin de mejorar la productividad empresarial. El crecimiento presentado por la industria manufacturera, así como de la industria de la construcción resultó en un aumento del 6,4% en las ventas de la categoría de hardware en el año anterior. El 75% de las empresas en el Perú son Pymes, y el 46% de ellas se dedican a mercancías almacenadas, lo que genera problemas de obsolescencia y rotación de productos. Esto se debe a la ineficaz gestión de la cadena de suministro, que se relaciona principalmente con la gestión de almacenes e inventarios y se refleja en la mala calidad del servicio (Salas et al., 2019).

A nivel local, en un consolidado de empresas dedicadas al rubro de la Metal Mecánica, cuenta con más de 35 años de experiencia en el mercado peruano, satisfaciendo la necesidad integral en todo el sector metalmecánico, siendo un actor clave para el desarrollo e innovación de la industria, la empresa de este estudio es una empresa comercializadora, líder con más de 15 años de experiencia en el rubro. Se especializa en la importación, distribución y comercialización de elementos de sujeción y ajuste. Cuenta con un amplio stock a precios competitivos, con estándares internacionales, certificados de calidad, lo que le permite ofrecer una diversidad de artículos líderes en el sector industrial, metalmecánico, construcción, minera, petrolera etc.; en esta empresa se identificó que uno de sus principales problemas respecto a la gestión de compras radica en las compras por “emergencia”, lo cual genera una necesidad de los productos e insumos para las diversas funciones de la organización, castigando en muchas oportunidades el margen a percibir por la venta de los productos debido al costo incurrido de recurrir a proveedores que lo tenga para entrega inmediata y próximo a las instalaciones a fin de cubrir estas necesidades.

De acuerdo con estos problemas identificados, se formuló la pregunta de investigación ¿De qué manera la gestión de compras impacta en la productividad en una empresa comercializadora, Callao 2024?, así como también se plantearon los problemas específicos: ¿De qué manera la gestión de compras impacta en la eficiencia de la productividad de en una empresa comercializadora?, ¿De qué manera la gestión de compras impacta en la eficacia de la productividad de una empresa

comercializadora? y ¿De qué manera la gestión de compras impacta en la efectividad de la productividad de una empresa comercializadora.

Esta investigación se justifica metodológicamente, debido a que tras el análisis situacional de la empresa y su contexto se plantean métodos en cohesión de las herramientas y estrategias de la gestión de compras con la finalidad de incrementar la productividad dentro de la empresa de estudio, además en concordancia con lo determinado por Fernández (2020) esta investigación es metodológicamente justificada debido a que para la obtención de resultados se realizó un instrumento propio, el mismo que fue validado por expertos. Por último, la investigación encuentra su justificación práctica dado que se identifica un problema en la gestión de compras en la empresa de estudio y en base a esta casuística se plantea la aplicación de herramientas para mejorar la gestión y como resultado tener el incremento de la productividad, esto en concordancia a lo planteado por Fernández (2020) quien determina que una investigación es justificada de manera práctica si genera aportes directos o relacionados a la problemática estudiada.

El objetivo general de esta investigación es determinar el impacto de la gestión de compras en la productividad de una empresa comercializadora, Callao 2024.; en adición se tienen a los objetivos específicos: determinar el impacto de la gestión de compras en la eficiencia de una empresa comercializadora, así como también determinar el impacto de la gestión de compras en la eficacia de una empresa comercializadora y determinar el impacto de la gestión de compras en la efectividad de una empresa comercializadora.

Como antecedentes internacionales se consideran para este estudio desarrollado por Salas et al. (2019) examina los niveles de productividad y competitividad de la industria metalmecánica de Barranquilla a partir de la creación de un modelo de evaluación de la cadena de suministro de la industria. El suministro, el almacenamiento, la gestión de inventarios, la distribución y transporte y la logística inversa son los cinco componentes esenciales del concepto. Entre ellas se encuentran una serie de características que evalúan la planificación, implementación, medición y control de la gestión de la cadena de suministro. Cinco empresas del sector metalmecánico de Barranquilla validaron el modelo. Considerando criterios de seguridad de la cadena de suministro y calidad de los procesos, los procedimientos

de adquisiciones construyeron soluciones para las operaciones logísticas integradas. La industria ha mostrado un importante crecimiento económico en el país y se determina que, mediante el seguimiento y control de los indicadores relevantes, se deben optimizar y potenciar los procesos productivos, mejorados continuamente.

La eficiencia y la rentabilidad del proyecto pueden aumentar significativamente con un plan bien pensado para la adquisición y almacenamiento de materiales. Los modelos actuales de adquisición de materiales se centran en las opciones de compra sin tener en cuenta el espacio disponible para el almacenamiento. Sin embargo, los modelos actuales de planificación dinámica del diseño del sitio solo toman en cuenta las decisiones tomadas sobre el diseño del sitio real, ignorando los efectos de las decisiones tomadas sobre la adquisición de materiales en los niveles de inventario y los requisitos de espacio de almacenamiento. Si se ignoran estas interdependencias cruciales entre la adquisición de materiales y la disponibilidad de espacio en el sitio, pueden surgir problemas graves en el proyecto, como escasez de materiales, almacenamiento incorrecto, diseño peligroso del sitio y pérdidas de productividad. La creación de un novedoso modelo de optimización para la planificación de la logística de la organización se muestra en esta investigación. Puede integrar y optimizar al mismo tiempo las opciones de planificación cruciales para el almacenamiento y adquisición de materiales. Para reducir la logística del edificio y los costos de inventario. En comparación con estudios anteriores, los resultados de la validación muestran una mejor optimización. Estas características mejoradas del modelo creado deberían resultar útiles a la hora de abordar las difíciles tareas de organizar y maximizar los juicios sobre la adquisición y almacenamiento de materiales (Vu Hong son y Huynh Chi duy, 2023).

Este estudio tiene como objetivo investigar la selección y evaluación de proveedores en un escenario de compra. En la empresa de estudio, donde se realizan compras anticipadas para satisfacer las demandas de la cadena de suministro, el estudio ofrece posibles respuestas a los problemas con la evaluación y selección de proveedores. Se encuentran nueve elementos claves que se encargan de la aplicación efectiva de la selección de proveedores en un entorno restringido de compras anticipadas, con base en la evaluación de la literatura y la elicitación de expertos. Los proveedores tradicionales no son apropiados en situaciones de compra anticipada, según un análisis de los resultados del estudio; por esta razón, los criterios

establecidos en este documento, que toman en cuenta los riesgos potenciales, son extremadamente importantes. En este artículo de investigación, se presenta un enfoque innovador para desarrollar criterios de selección de proveedores para compras anticipadas, con un enfoque en la productividad, la flexibilidad, la capacidad de entrega y los elementos de innovación identificados a través de un estudio de caso. Límites e implicaciones de la investigación. Para adoptar las estrategias funcionales apropiadas para una selección efectiva de proveedores, la técnica FMEA-AHP sugerida junto con la entropía de Shannon empleada para la evaluación ofrece un instrumento beneficioso (Prakash et al., 2023).

Examinar el uso de enfoques de excelencia operativa en un entorno mundial fue el objetivo del estudio descrito. Para conocer la situación actual, las ventajas, las dificultades, los factores de éxito, las herramientas y los procedimientos de implementar la metodología de excelencia operativa con relevancia para las organizaciones logísticas a nivel mundial, se empleó un enfoque de entrevista cualitativa. Se realizaron alrededor de dieciséis entrevistas con profesionales de empresas y académicos eminentes de Australia, Asia, Europa, África, América del Norte y América del Sur. Los resultados demuestran cómo las empresas de logística pueden mejorar las operaciones, aumentar la productividad y reducir costos mediante el uso de enfoques de excelencia operativa como Lean, Six Sigma, Lean Six Sigma y Agile. La efectividad de las iniciativas de excelencia operativa en el sector logístico está significativamente influenciada por el respaldo y participación de la alta dirección. Los altos mandos y mandos intermedios, así como los profesionales de la logística, encontrarán interesantes los hallazgos, ya que intentan reducir costes y mejorar el rendimiento logístico. La investigación actual representa uno de los esfuerzos iniciales a nivel mundial para examinar el uso de enfoques de excelencia operativa en los ámbitos de la logística (Trakulsunti et al., 2024).

El autor de este artículo determinó como objetivo brindar una estrategia para la gestión estratégica de la cadena de valor, palabra que se refiere a la incorporación de valor en la gestión logística de las PYMES. Surge de la noción de que los constituyentes abstractos de la cadena, que carecen de principios rectores de gestión explícitos, afectan tanto la productividad de la cadena como la eficacia general de la estructura organizacional. Se evaluaron las falencias del proceso de gestión logística para desarrollar la cadena de valor. Además de proporcionar pruebas concretas de la

eficacia y eficiencia del sistema dentro del marco de la gestión del valor, este enfoque comenzó con una conciencia cada vez mayor. En lugar de seguir siendo actividades vinculadas a las operaciones de suministro, producción y distribución, la logística debe convertirse en un proceso estratégico que atraviese la gestión interna. Según la conclusión del estudio, las PYME investigadas ofrecen ventajas significativas que apoyan la gestión estratégica de la supervivencia a largo plazo de la cadena de valor dentro de los parámetros del enfoque filosófico recomendado (Madriz, 2019).

En el estudio realizado por Rostek (2022) se obtuvieron resultados de un estudio de productividad de una empresa manufacturera, centrándose especialmente en los procedimientos logísticos, la investigación ofrece una instancia adicional para verificar el enfoque de productividad patentado que se estableció. La selección de indicadores, la medición de la productividad y el desarrollo de mejoras de procesos se realizan utilizando el método determinado por el investigador. La empresa desarrolló un enfoque de investigación de productividad, lo midió, se identificaron puntos de mejora dentro del proceso logístico y se formuló recomendaciones sobre cómo mejorar este proceso. Luego de la implementación de la modificación, también se mostraron los resultados de los indicadores de productividad, confirmando la aplicabilidad de la estrategia de mejora de procesos elegida y su validez para la organización, siendo reflejado claramente en un incremento de la productividad.

Para que una nación sea competitiva en el comercio, su logística debe ser eficiente. El impacto de la innovación por parte de la logística de terceros (3PL) se evalúa en esta investigación utilizando el Índice de Malmquist de Análisis Envolvente de Datos, que tiene un componente de innovación con tres dimensiones (entrada, proceso y salida). Analizamos los datos del panel 3PL basado en activos en Malasia de 2007 a 2012. Tres conclusiones son válidas. En primer lugar, el aumento de la productividad no necesariamente sigue a la innovación. En segundo lugar, el sector logístico de Malasia sigue careciendo de innovación. En tercer lugar, para impulsar la difusión de la innovación bajo una estructura de costos más competitiva, los 3PL deben continuar tomando decisiones financieras acertadas y aumentar sus inversiones tecnológicas. Esta publicación hace dos contribuciones. En primer lugar, proporcionamos una técnica mejorada de productividad total de los factores que incorpora un componente de innovación y lo aplica al sector logístico por primera vez. En segundo lugar, nuestra investigación indica que la inversión y la fortaleza

financiera son los antecedentes de la productividad en las organizaciones logísticas, lo que se suma a la literatura sobre evaluación del desempeño que es especial para el sector. Estos resultados de innovación en productividad arrojan luz sobre el sector logístico de Malasia y podrían ser útiles para economías con PIB comparables (Wong et al., 2016).

Este artículo tiene como finalidad examinar el estado actual de la investigación en gestión logística en Asia. Este estudio emplea un enfoque de métodos mixtos, con análisis de contenido tomado de las publicaciones publicadas en seis revistas acreditadas revisadas por pares relacionadas con la gestión logística entre 2003 y 2013. La mayoría de las investigaciones publicadas examinan la colaboración y la estrategia de la cadena de suministro a nivel de empresa utilizando una herramienta empírica derivada de la perspectiva basada en recursos. Esto implica que la logística tiene una herencia de estudio positivista. La investigación sobre la cadena de suministro como organización de empresas es escasa, se presenta una descripción general de las preocupaciones, temas y metodologías de investigación realizadas hasta el momento en Asia, identificando la gran predominación de metodologías empíricas en el desarrollo de la cadena logística, teniendo como un gran perjudicado a la productividad y rentabilidad de la empresa. En este estudio se determina que aún existen grandes espacios para la investigación de la gestión logística empresarial en pro de la mejora de los indicadores empresariales (Wu et al., 2017).

La creciente inversión extranjera directa (IED) y la vinculación de China con el sistema logístico global tienen importantes consecuencias de desarrollo para la industria de servicios logísticos (LSI) del país. Nuestro análisis muestra que la organización de las empresas de logística tiene un efecto claramente positivo sobre el aumento de la productividad en el sector logístico. También se demuestra una relación causal bidireccional de largo plazo entre de las empresas de logística y el desarrollo de la productividad. Como resultado, hay más posibilidades de generar efectos de contagio positivos en la productividad. Sugiere que mejorar la conectividad global y las asociaciones en la cadena de suministro exige una operación y gestión logística eficaz y eficiente. Con diferentes especificaciones, estimadores y conjuntos de datos, los resultados se mantienen bien. Este estudio plantea la perspectiva sobre cómo la adquisición de recursos podría impulsar la eficiencia logística. Se puede facilitar la toma de decisiones fundamentadas sobre las inversiones transfronterizas

y el avance de la logística nacional si se utilizan los hallazgos como guía una vez que se comprenda mejor la integración empresarial (Ali et al., 2021).

Numerosos factores perjudiciales definen el estado de la industria minorista de la Federación de Rusia, incluida la ausencia de una infraestructura y un servicio logístico integrado, una disminución de la demanda de los consumidores y el crecimiento agresivo del comercio multiformato. Este artículo examina el concepto de "servicio logístico", que se refiere a un proceso fluido cuya administración eficiente se sugiere evaluar utilizando las siguientes métricas: productividad, tiempo de ciclo, calidad de los servicios logísticos, gastos logísticos generales y calidad del servicio logístico. La ausencia de estrategias, estándares y modelos eficaces contemporáneos para la gestión de servicios logísticos de calidad en la gestión de servicios logísticos de las empresas rusas plantea un desafío a su capacidad para mantener una ventaja competitiva. Las tres etapas de un proceso ("antes de la venta", "en el momento de la venta" y "posventa") deben tomarse en consideración al modelar la gestión de calidad de los servicios logísticos. El resultado del estudio fue un modelo integrado de gestión de calidad para servicios de logística minorista que se basó en el concepto de producción ajustada. El enfoque reduce los gastos y maximiza los beneficios de la interdependencia del sistema de servicios logísticos, la coordinación funcional de la red minorista y el compromiso de los empleados para mejorar las operaciones comerciales (Odintsova et al., 2022).

La economía crece más físicamente cuando la industria logística está bien engrasada. Una infraestructura logística bien establecida controla los costos asociados con la entrada a nuevos mercados y facilita la conexión del comercio internacional. La industria de la logística ayuda a que los sectores prosperen al agilizar los procesos involucrados en la transferencia de productos. Mediante la creación de índices con 13 parámetros, este estudio evaluó cuatro índices logísticos: transporte aéreo, marítimo, ferroviario y por carretera. Los resultados a largo plazo basados en el método del retardo distribuido autorregresivo (ARDL) demuestran que, en el caso de Pakistán, la expansión del sector del transporte por carretera tenía el mayor potencial para mejorar la productividad de los sectores agrícola y de servicios, mientras que el sector industrial le fue mejor con el transporte marítimo. (Arshed et al., 2022).

Se denomina aglomeración logística a una zona donde se concentran geográficamente negocios y actividades logísticas. La creciente popularidad de las aglomeraciones logísticas en Estados Unidos ha despertado un interés sustancial tanto por parte de académicos como de tomadores de decisiones, y sus ventajas son generalmente reconocidas. Aunque todavía queda mucho que aprender sobre las aglomeraciones logísticas. Para verificar y medir los beneficios de productividad para el sector logístico resultantes de la tendencia a la aglomeración, esta investigación utiliza el conjunto de datos County Business Patterns que cubre los condados de EE. UU. entre 2007 y 2014. Un vínculo de equilibrio a largo plazo entre la aglomeración logística y la productividad industrial parece existir, según los resultados de las pruebas de raíz unitaria del panel y de cointegración del panel. Luego se estima la elasticidad de largo plazo utilizando la regresión de mínimos cuadrados ordinarios completamente modificada en panel, y la estimación del modelo indica que la elasticidad entre la concentración de las actividades logísticas y la productividad industrial es 0,039. Así, el estudio ofrece apoyo empírico a las ventajas económicas de este fenómeno y propone que, con el tiempo, la aglomeración logística conduce a un aumento de la productividad industrial con una elasticidad del 4%. (Sun et al., 2018).

Seleccionar y reevaluar proveedores es una de las acciones más importantes que las organizaciones compradoras pueden realizar para elevar los niveles de desempeño. Este estudio se planteó como objetivo contribuir con la comprensión del proceso de evaluación y administración de proveedores eficiente y adaptable abordando la pregunta de investigación mencionada anteriormente. Se empleó un método para evaluar la eficacia general de la cadena de suministro de la empresa compradora asignando las compras entre los proveedores salientes, supervivientes y entrantes de acuerdo con su desempeño pasado. Este método hizo uso de conocimientos de la teoría de opciones reales en el contexto de las inversiones estratégicas y la dinámica de productividad que se encuentran en la literatura sobre economía. En un estado de incertidumbre en el que el desempeño de la cadena de suministro se ve mejorado por los ajustes continuos a la red de proveedores, este estudio ofrece nuevos conocimientos sobre las relaciones comerciales dinámicas de un comprador importante. Utilizando el conocimiento de la literatura sobre descomposición de la productividad, este estudio es novedoso porque mide el

desarrollo total del desempeño de todos los proveedores y lo analiza en los elementos de desempeño de los proveedores entrantes, salientes y sobrevivientes, además de la reasignación de compras entre proveedores (Noorizadeh et al., 2021).

La importancia de que las empresas logísticas de Ucrania realicen sus operaciones de manera más eficiente y sean más competitivas es una prueba de la importancia del estudio. Es posible descubrir mejores prácticas y conceptos de gestión mediante la creación de empresas de referencia y el uso de evaluaciones comparativas. La utilización de datos estadísticos sobre las actividades económicas del sector logístico hizo posibles análisis estadísticos, paramétricos y de correlación, lo que ayuda al análisis objetivo de las tendencias en el sector del transporte y la logística de Ucrania. La mayoría de los servicios de autotransporte están relacionados con el transporte de mercancías y la logística, específicamente el traslado de productos mineros. Según las características geográficas, las provincias de Dnipropetrovsk, Kiev y Donetsk son ventajosas para las empresas de transporte y logística. También se descubrió que la mayoría de las empresas especializadas en este campo son empresas privadas. Las organizaciones de referencia con mayor rendimiento económico se pueden encontrar utilizando datos de perfil, y otras empresas pueden beneficiarse de su experiencia para ser más competitivas. Esto fue demostrado por la investigación comparativa. Dicho análisis ayuda a tomar decisiones bien informadas para aumentar la eficiencia y el calibre de las operaciones logísticas, expone las ventajas y desventajas de las empresas y ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo. Por lo tanto, el desempeño económico y financiero de las organizaciones logísticas puede evaluarse y compararse mediante el proceso de evaluación comparativa, lo que mejora su competitividad y posición en el mercado. (Zrybnieva et al., 2023)

El artículo sostiene que la comprensión anticuada de la industria sobre el control de procesos, que depende de los aportes de la inspección y reparación, es la principal barrera para la adopción de CCT (TQM). La brecha de productividad en el sector indica que son necesarios cambios. Los métodos de planificación y control utilizados en este trabajo son de naturaleza preventiva y emplean un control anticipado de la calidad de los recursos para evitar una calidad deficiente. Se llevó a cabo una investigación de campo centrada en el montaje de los cimientos de acero y hormigón para confirmar la eficacia de este nuevo concepto. El objetivo principal del estudio fue

evaluar el impacto de la cadena de suministro de la construcción tradicional, que se define por una secuencia de operaciones secuenciales a corto plazo llevadas a cabo por un equipo con una mentalidad de "juego de suma cero". Las evaluaciones de planificación logística ilustraron dramáticamente el potencial de una filosofía preventiva de cero pérdidas al reducir el tiempo dedicado a tareas improductivas en un 67%, a pesar de que aún queda mucho trabajo por hacer. Al mismo tiempo, el tiempo promedio requerido para instalar un panel de encofrado se redujo en un 60 %, principalmente como resultado del tiempo que se ahorró en ubicar y mover el material de encofrado. Está claro que estos sorprendentes resultados pueden mejorarse significativamente (Araya et al., 2016).

Una investigación examinó y analizó los problemas que enfrentan las empresas colombianas ahora para concentrarse en variables externas que tienen el potencial de socavar una o más conexiones de la cadena de suministro. Estos factores incluyen las leyes de importación y exportación, la competencia desleal, las reformas fiscales en curso y la situación socioeconómica del país. Con el fin de comprender la función de la logística en esta industria y brindar estrategias de eficiencia y competitividad, se realizó un profundo análisis del marco teórico existente, el estado del arte en gestión logística y entrevistas a empresarios. Incluye una sinopsis de la situación actual de la industria, un enfoque en las compras y la gestión de inventario, y recomendaciones sobre cómo la logística podría impulsar la productividad de las empresas de este sector (Zuluaga et al., 2018).

Uno de los principales pilares del sector de la logística es el sector del almacén, que se encarga de una variedad de tareas como recibir, recoger, almacenar y entregar productos y carga. Para aumentar la eficacia de las operaciones logísticas se debe incrementar la productividad del almacén, este estudio examina las métricas clave de productividad del almacén. En este estudio se presenta empíricamente el método del proceso de jerarquía analítica difusa (FAHP), que combina la lógica difusa y el método del proceso de jerarquía analítica (AHP). Abarca sistemas y teorías cuantitativas bajo la teoría de la gestión moderna. Según los valores de ponderación de los criterios principales, los resultados muestran que el criterio "Espacio (0,4005)" ocupa el primer puesto en la clasificación. El sistema de información (0,2445), la mano de obra (0,2065) y el equipo (0,1484) son los tres siguientes en orden de importancia. Además, también se indican los valores de ponderación y las clasificaciones de los

16 subcriterios. El subcriterio "Sistema de gestión de almacenes (0,2445)" tiene el valor de ponderación más alto, seguido del "Rendimiento (0,0722)" y la "Utilización del espacio de almacenamiento (0,1043)". A la luz de esto, en resumen, este estudio mejoró el cuerpo de literatura existente al proporcionar un conjunto de sugerencias para las tres medidas de desempeño de productividad más importantes que pueden resultar valiosas para futuras investigaciones (Abdul et al., 2023)

Dado que hoy en día los mercados suelen definirse por su nivel de competencia, se optó por analizar el caso de una empresa de componentes para automóviles. Esta empresa ofrece una enorme gama de productos a varios clientes en todo el país. La firma reveló que el costo de transporte de inventario aumentó excesivamente en el último año, a pesar de un aumento en el volumen de ventas. Además, la corporación considera que sus grandes niveles de inventario son necesarios debido a la amplia gama de artículos que ofrece y la naturaleza estocástica de la demanda, lo que eleva los costos de almacenamiento. Para mantener el nivel de servicio necesario con un tiempo de suministro competitivo, se sugirió reestructurar la red logística e implementar nuevas políticas que reduzcan los costos de transporte y almacenamiento de inventario. Los ítems finales se agruparon mediante algoritmos de clustering, los modelos matemáticos diseñados para recrear el entorno de la red logística se resolvieron mediante programación lineal y se entrenaron modelos predictivos para evaluar y estimar las ventas futuras con el fin de descubrir la mejor respuesta posible. En este sentido, el costo total anual gastado en almacenamiento y transporte de inventario dentro de la nueva red logística se redujo en un 15,9%1, generando incrementos sustanciales en la productividad (García, 2022).

Además de los problemas actuales asociados con la gestión de inventarios dispersos en tiendas, supermercados y empresas de producción de consumo masivo, el problema de la gestión de inventarios y la eficiencia de las ventas se ve exacerbado por la ausencia de un modelo que aborde la entrada y salida de diversas marcas de bebidas y variedades. El objetivo de este análisis es examinar un modelo de gestión de inventario que emplea un enfoque justo a tiempo para conservar recursos y al mismo tiempo permite una distribución, entrega, suministro y mantenimiento suficientes en los almacenes para satisfacer las necesidades de los distribuidores y clientes internos y externos. El enfoque utilizado en este estudio, que es exploratorio más que experimental, analítico o descriptivo, combina métodos cualitativos y

cuantitativos. La información se recopiló mediante entrevistas a ejecutivos, una encuesta a todos los microempresarios, almacenes industriales y negocios de autoservicio de la región de Sauces, al norte de Guayaquil. Los resultados indican que se necesita un plan que permita una gestión y logística avanzadas de marcas y bebidas. Estos productos captan la atención de los clientes y se vuelven más valiosos cuando se combinan con un excelente servicio al cliente (Sánchez, 2022).

El presente estudio analiza los modelos de gestión logística de las pequeñas y medianas empresas (PYME). Las posiciones de los autores fueron consideradas durante la formulación de este estudio. De igual forma, el diseño del estudio fue de naturaleza transaccional o transversal, no experimental y documental. Los registros bibliográficos proporcionaron la información necesaria para crear esto. Examinó las características, salvaguardas y contribuciones que intervienen en la gestión general de la cadena de suministro de este tipo de empresa. Esto se basa en la idea de que las cadenas de suministro de las PYMES pueden gestionarse eficazmente, lo que impulsará el desempeño de sus empresas y elevará sus altos niveles de productividad, competitividad y rentabilidad (Galeano, 2022).

La motivación de este estudio surge de las dificultades que plantea la rápida expansión de SOLINSA y cómo estos factores afectan el desempeño general de la cadena de suministro, planteando desafíos a todas las operaciones internas que a su vez afectan las oportunidades y promesas de servicio de los clientes. Durante la fase preliminar del estudio, se identifican los temas predominantes y se respaldan con datos estadísticos de la industria farmacéutica. Los procesos operativos se describen posteriormente en profundidad mediante un diagnóstico que informa la creación de seis matrices. Estas matrices tienen en cuenta un sinnúmero de variables, tanto internas como externas, y en última instancia identifican los mejores aspectos y las áreas donde es necesario fortalecer los procesos. Finalmente, pasamos a brindar un plan de mejora que incluye fechas y actividades para ayudar a suministrar Gestión de la cadena alineada con las operaciones. Esto culmina en un proyecto de prueba que evalúa los efectos de acciones seleccionadas y ofrece sugerencias para inversiones e iniciativas posteriores (Prada, 2019).

En el ámbito nacional tenemos el estudio desarrollado por Campos et al. (2022) combina una serie de técnicas para proporcionar un modelo de gestión de almacenes

que sea fácilmente ajustable para las PYMES trabajadoras con el fin de maximizar la velocidad de los procesos y elevar el nivel del servicio. Este enfoque se basa en la técnica de mejora continua, que requiere el uso de la herramienta 5S y se refuerza con la estandarización del método de trabajo, la sistematización de inventarios a través de un Kardex, el multicriterio ABC y la planificación del diseño del sistema. Los resultados del modelo incluyeron una mejora del 12% en la calidad del servicio, un aumento del 56,5% en el registro de inventario y una reducción en el tiempo necesario para los procedimientos de recepción, recolección y almacenamiento del producto, resultando en una mejora final de la productividad de la empresa.

Las empresas están buscando formas y procesos innovadores para alimentar su cadena de suministro debido a la competencia provocada por la globalización, la productividad y la comprensión de que el suministro es crucial para la planificación de la producción, tras un análisis de los distintos métodos aplicados a la implementación y evaluación de la oferta estratégica, junto con un estudio de caso, se determinó que es importante la implementación de estrategias de compra, estas tienen como consecuencia el éxito en la gestión y planificación logística y administrativa (Mendoza y Cevallos, 2016). Las compras desarrolladas por las empresas manufactureras, comprenden bienes para uso en el proceso productivo o como distribución de materiales a otras empresas. En el Perú, las empresas del sector manufacturero durante el año 2019 realizaron compras por más de 21 mil millones de soles, concentrando el 95.5% en las compras realizadas por las grandes empresas (20 mil 405 millones de soles) (Panuera et al., 2022).

Las organizaciones en todo el mundo se centran en unos pocos procesos clave, lo que hace que las empresas tengan largos tiempos de cumplimiento de pedidos, baja eficiencia, altos flujos de proceso, equilibrio de líneas, etc. El objetivo del estudio actual es reducir los tiempos de entrega de pedidos mediante la aplicación de un modelo modificado. de gestión de almacenes, SLP y Kanban a una empresa peruana productora. Para ello, se utiliza un estudio de tiempos para diagnosticar el problema. También se busca apoyo y aseguramiento de la eficacia de la mejora, con una fase inicial centrada en la gestión del cambio de los procesos logísticos y de abastecimiento. Los resultados de la utilización del modelo modificado son positivos en todos sus componentes, resultando en una disminución del 54,39% en el tiempo

de entrega de los pedidos, lo cual impactó de manera positiva en la productividad (Montalvo et al., 2020).

El objetivo al realizar la investigación era examinar la conexión entre la gestión logística y la producción. El enfoque no experimental empleó un diseño transversal; el enfoque cuantitativo se realizó mediante procedimientos, métodos y técnicas estadísticas; el alcance fue tanto descriptivo como correlacional en términos de la descripción de cada variable. Todo el personal de la industria logística constituyó la población de la encuesta, la cual se empleó como método de recolección de datos. Se determina que la productividad y la gestión logística tienen una asociación positiva débilmente significativa (0,427) después de aplicar el estudio. Se observa una conexión positiva débil de 0,488 entre la dimensión de productividad y la provisión de productos, mientras que se observa una conexión positiva modesta de 0,252 entre la dimensión de productividad y la dimensión de almacenamiento. Por último, el componente de distribución de bienes y la productividad tienen una asociación marginalmente positiva, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,238. Para ayudar a la firma Negolatina en la ciudad de Puno a mejorar su gestión logística, se recomienda que el gerente de la empresa tenga en cuenta las estrategias que se han planteado (Huanca y Choque, 2022).

Se desarrolló una investigación con la finalidad de determinar el grado en que la gestión de compras utilizando un sistema de información aumenta la producción en una empresa exportadora. Un ejemplo de estudio aplicado fue un diseño experimental preexperimental. cuantitativa, transversal y correlacional, utilizando una muestra conformada por el flujo de materiales de mayor rotación que finalizó en los 30 días anteriores y 30 días posteriores a la implementación, teniendo en cuenta que la implementación se realizó en abril. Las dos primeras semanas de mayo. Estos fueron los instrumentos: "Calidad de los pedidos generados", "Eficiencia", "Efectividad", "Productividad", "Entregas perfectamente recibidas", "Gestión de compras bajo un sistema de información". utilizados en el proceso de investigación basada en la observación. Según nuestra investigación, la gestión de compras implementada a través de un sistema de información aumenta considerablemente la eficiencia de una empresa. En particular, hubo un aumento de 41.57 en la productividad promedio en el Posttest (66.667) en comparación con la productividad promedio de 25.097 (García y Tenorio, 2022).

Esta investigación se basa en las difíciles circunstancias a las que deben enfrentarse las empresas modernas. El departamento de compras de cualquier organización desempeña un papel estratégico y, como tal, varias cosas pueden afectar su desarrollo. Por lo tanto, para detectar fallas tempranamente y recomendar soluciones, las empresas deben evaluar continuamente sus procesos. Por lo tanto, desarrollar una estrategia para mejorar la gestión de compras es el objetivo principal de esta investigación con el fin de elevar la productividad de una empresa agroindustrial. El uso de un enfoque cuantitativo, deductivo y no experimental significó que las dos variables principales de la investigación (gestión de compras y productividad) no serían manipuladas. Los datos se recogieron mediante la creación de una encuesta mediante un cuestionario en escala Likert, y el 55% de los participantes afirmó que la gestión de compras se realiza con frecuencia. Con base en la información que ha presentado este estudio, se puede concluir que, si bien la productividad ordinaria se indica en un 30%, la productividad de los colaboradores se considera inadecuada en un 50%. Los resultados mostraron que implementar el asesoramiento para mejorar la gestión de compras impulsará la productividad de la organización estudiada (Vigil, 2019).

Para la aplicación de esta investigación se buscó identificar la correlación entre la gestión de compras y la producción de la empresa sujeta a investigación. Este estudio utilizó una técnica cuantitativa y fue de carácter descriptivo. Participaron un total de 16 trabajadores de la organización y se utilizaron cuestionarios sobre gestión de compras y productividad. Con base en los hallazgos de la investigación, podemos concluir que existe una correlación directa entre la eficacia de la gestión de compras de los empleados y la productividad ( $p < 0,05$ ). De manera similar, el cincuenta por ciento de los miembros del personal de la empresa califican la eficacia de la gestión de compras como alta, y el sesenta y dos por ciento califican el nivel de producción como realmente alto (Ircas, 2023).

Según la investigación de Zavaleta (2023), la gestión del suministro puede utilizarse para impulsar la producción de una organización. En la metodología se emplearon métodos cuantitativos y un diseño preexperimental. En junio, 80,67% fue la efectividad; al cierre del mes, la eficiencia fue del 69,33%; y la efectividad fue superior al 55%. También se trabajaron significativamente más horas, lo que resultó en un ahorro de costos laborales de \$3,905.00. Mediante la técnica ABC se realizaron

los requerimientos de la metodología para materias primas, órdenes de compra, evaluación de proveedores, rotación y rectificación de inventarios y distribución en almacén. El estudio concluyó que la producción de la empresa creció luego de implementar la gestión de abastecimiento, mostrando incrementos tempranos de productividad de 112.58%, 111.11%, 102.41% y 85.86% en los meses PRE-TEST. La productividad pudo aumentar después del despliegue (Zavaleta, 2023).

La población de investigación del estudio, estuvo compuesta por todas las órdenes de compra que recibió el departamento de logística de la organización investigada entre abril y julio. La gestión de compras fue la variable independiente, mientras que la productividad fue la variable dependiente. Incrementar la productividad del departamento de logística fue el objetivo de implementar la gestión de compras. En el diseño del estudio de investigación se empleó un diseño explicativo preexperimental y métodos cuantitativos. Se presentan los resultados, los cuales se obtuvieron utilizando hojas de registro que se verificaron como confiables y genuinas. Una de las principales conclusiones es que la aplicación Gestión de Compras incrementó la productividad del departamento de logística en un 25.05% en el Post Test (72.68%) respecto al Pre Test (58.12%) (Mendoza y Santiago, 2022).

En un estudio realizado por Simbron (2022) se tuvo como objetivo conocer el impacto del diseño de la gestión logística en una empresa procesadora y comercializadora. Se aplicó una encuesta de 38 ítems a la muestra, la cual estuvo conformada por 40 empleados de la mencionada organización. en total para la recopilación de datos, que comprende 14 ítems sobre mejora de la productividad y 24 preguntas sobre la arquitectura de la gestión logística. poseyendo un diseño transversal no experimental, una metodología cuantitativa y un nivel correlacional. El diseño de gestión logística demostró tener un impacto sustancial en el mejoramiento de la productividad de una empresa procesadora en el año 2022, con un nivel de significancia de menos del 5%; esto condujo a una correlación positiva y moderada, como lo indica un Rho de Spearman de 0,788. Se determina que esta organización suele contar siempre con una gestión eficiente de compras, proveedores, inventarios y almacenamiento; como resultado, es relativamente sencillo adoptar programas y estrategias exitosos para aumentar la productividad.

A continuación, se presentan el desarrollo y definiciones de la gestión de compras.

Dado que la disponibilidad de materias primas y materiales auxiliares es fundamental para el funcionamiento de la organización, la gestión de compras se considera el inicio de la cadena de suministro. Tienen la responsabilidad principal de abordar las demandas de la empresa con respecto a adquisiciones. Uno de sus objetivos principales es satisfacer a los clientes internos y externos suministrando rápidamente los recursos necesarios al costo y estándar de calidad deseados. Además, debe gestionar las relaciones con proveedores, mantener eficientes y equilibrados los niveles de inventario e impulsar la competitividad del negocio en el sector de compras (Mora, 2023).

La gestión de compras es definida como la función de adquirir bienes y/o servicios que una empresa requiere para sus operaciones, asegurando el abastecimiento de lo requerido tanto en cantidad como en tiempo adecuados; garantizando las mejores condiciones de precio y de calidad. Para llevar a cabo las compras de manera apropiada se deben tener en cuenta tres principios esenciales: planificación, definición, control (Pau y Navascues, 2021a).

La gestión de compras centra sus esfuerzos en mantener la continuidad del abastecimiento y recursos necesarios para las operaciones de la empresa, optimizando los costos inherentes a esta actividad, adicionalmente debe evitar tener excesos en las existencias de materiales así como evitar que se adquieran materiales que no son requeridos por la empresa y debe garantizar que los materiales adquiridos cumplan con los estándares de calidad determinados por la empresa y/o normativa que aplique para el desarrollo de las actividades de la empresa; entre las funciones de la gestión de compras se encuentra la gestión de manejo físico de los productos, los cuales deben ser manejados por ciclos, adicionalmente se deben crear políticas y procedimientos que permitan mantener un control en las existencias a fin de tener claros los puntos de pedido, cantidad de pedido y demás.

Según lo determinado por Mauleón (2021), las empresas consolidan la ventaja competitiva desde la disponibilidad de los recursos que el cliente requiere en el momento oportuno en las condiciones que espera. Al realizar el análisis de las variables a tener en cuenta, resulta conveniente centrar los esfuerzos en indicadores

clave que a la vez permiten la estandarización de los procesos como: Servicio, el cual refiere a la disponibilidad de stock para lo que el cliente requiera, este indicador es medido por la demanda atendida sobre toda la demanda presentada o aprobada; Confiabilidad, teniendo en cuenta que la empresa pueda garantizar y cumpla con una atención pactada, el ratio de confiabilidad es medido según los pedidos atendidos en la fecha pactada sobre el total de pedidos que se presentaron, teniendo de esta forma el ratio de cuan probable es que la empresa cumpla realmente con lo acordado; Plazos de entrega, es decir, los periodos después de los cuales el cliente recibe su producto o servicio lo que puede determinarse como entregas “lo más pronto posible” o entrega en “una fecha determinada”, en ambos casos es necesario que la empresa y el cliente hayan determinado de manera clara los periodos de atención.

A fin de lograr mejoras en la gestión de compras, a lo largo del tiempo se han ido estructurando diversas metodologías para el aprovisionamiento y compras; una de las más importantes es el Just In Time, esta metodología busca disminuir y/o eliminar los desperdicios presentes dentro del proceso de compras trabajando de manera constante con los proveedores. De acuerdo con la naturaleza de la organización la demanda se trabaja según la modalidad “Push” o “Pull”; esta metodología busca minimizar los niveles de inventario estancado, pero sin dejar de atender las necesidades del cliente, los pedidos deben ser exactos y cíclicos a fin de garantizar continuidad del proceso y no tener quiebres de stock lo que exige tener tolerancia cero frente a los errores (Mauleón, 2021).

#### Dimensiones de gestión de compras:

La selección de proveedores es uno de los puntos más importantes en las organizaciones, si bien los requisitos y lineamientos varían de acuerdo con las necesidades de la organización, el proceso debe significar una reducción en costos y riesgos del proceso de compras. Este proceso generalmente incluye las decisiones respecto a: proceso adecuado de determinación de criterios de selección y clasificación, identificación de los criterios de selección, determinar la lista de proveedores adecuados a los criterios determinados y la determinación final de la lista de proveedores base. Desarrollar de manera apropiada el proceso de selección de proveedores es imprescindible, habitualmente este proceso inicia analizando las

fuentes de información a disposición y culmina cuando se tiene el proveedor o proveedores seleccionados (Rocha, 2020).

La confiabilidad en logística es definida como “mantener las promesas de entrega”, constituyendo de esta forma gran parte del objetivo de las organizaciones de distribución, esta puede medirse como la diferencia entre el tiempo de entrega prometido y el tiempo de entrega real (Rocha, 2020), habitualmente cuando se realizan entregas a tiempo la diferencia suele ser cero y si es una entrega temprana es negativo, lo que se debe evitar en un resultado “positivo” dado que significaría un retraso en la entrega.

El servicio logístico a brindar difícilmente suele ser estándar, sin embargo, en sus características generales suelen identificarse a: las operaciones de servicio (manera en la que se presta el servicio), experiencia del servicio (como lo percibe el cliente), resultado del servicio (beneficios obtenidos/brindados), valor del servicio (como percibe el cliente el servicio realizado) (Rocha, 2020).

Seguidamente se procede con la definición y contexto de la productividad.

Es bastante conocido que la logística dentro de cualquier empresa representa un gran porcentaje de los costos que estas emplean para el desarrollo de sus actividades; en tal sentido, optimizar los procesos de compra y/o procesos logísticos en generar son una forma efectiva de incrementar la productividad de las organizaciones.

La productividad puede ser medida de maneras tradicionales como a nivel de personal, maquinaria, entre otros; sin embargo, en términos generales la productividad es una comparativa que generalmente resulta ser favorable entre los recursos utilizados (cantidad) ya sean bienes o servicios y/o productos producidos. En tal sentido, la productividad resulta en un índice que relaciona la lo que se hace o produce (salidas) y los recursos que se utilizan para que estos servicios se generen (entradas) (Carro y Gonzáles, 2022).

Por otro lado, Juez (2020) define a la productividad como la medida de la actividad, la cual asocia los recursos empleados para la obtención de un bien o servicio, la misma que debe ser calculada en periodos de tiempo determinados.

Cuantos menos recursos se utilicen para producir un bien sin perder la calidad ni incrementar tiempos la productividad se verá positivamente afectada.

Esta ratio puede ser modificada dado que se definen las entradas y salidas acorde al sistema a evaluar. Existen diversos modelos de productividad, la productividad total: es definido de esta forma el ratio que relaciona todo lo producido por la empresa/organización con todas las entradas empleadas; por otro lado, la productividad física y productividad valorizada: es determinada como el cociente entre las cantidades físicas de entrada y salida del sistema; pueden estar expresadas en metros, unidades, toneladas, horas-máquina, entre otros; por otro lado, la productividad valorizada la ratio debe ser expresado en términos dinerarios.

Según lo definido por Sulbarán y Villota (2018) la productividad es el indicador que indica el nivel de aprovechamiento de los recursos y factores que influyen en el momento de realizar o elaborar algún producto, generalmente la relación se encuentra en que mientras mayor es la productividad, menores serán los costos, recursos, entre otros, empleados para la obtención del bien o servicio. Generalmente las empresas que buscan ser más productivas se ven en la obligación de adoptar herramientas y metodologías innovadoras para mejorar las salidas del sistema.

En concordancia con lo mencionado, Goswami et al. (2021) menciona que el crecimiento de un área, empresa u organización en su mayoría se expresa debido a la cantidad de producto generada a través de cierta cantidad de materiales y/o insumos, la prevalencia de una empresa a lo largo del tiempo tiene que ver con cuán productiva es esta, debido a que los cambios que una empresa puede o no realizar optimizan recursos, abaratan costos, entre otros, incrementando la productividad.

La productividad generalmente se encuentra definida por la convergencia entre: eficiencia, definida como el criterio que indica la capacidad administrativa para obtener los mayores resultados con la menor cantidad de tiempo, esfuerzo y recursos; es decir, es el mejor uso de los recursos disponibles para alcanzar las metas deseadas; eficacia, se define como la acción de conseguir los objetivos planteados y la efectividad, el cual se determina por la relación existente entre los resultados que se esperan conseguir y lo que realmente se llega a alcanzar, es decir, es traducir la meta trazada a términos cuantificables (Goswami et al.,2021).

Se tiene como hipótesis general la gestión de compras impacta significativamente en la productividad de una empresa comercializadora, Callao 2024, asimismo se tiene como primera hipótesis específica: la gestión de compras impacta significativamente en la eficiencia de una empresa comercializadora, como segunda hipótesis específica: la gestión de compras impacta significativamente en la eficacia de una empresa comercializadora y como tercera hipótesis específica: la gestión de compras impacta significativamente en la efectividad de una empresa comercializadora.

## II. METODOLOGÍA

Este estudio se desarrolló bajo el tipo de investigación aplicada, según lo mencionado por Arias y Covinos (2021) la investigación aplicada se caracteriza por buscar soluciones a problemas prácticos y reales mediante la teoría; esta investigación se basa en la identificación la problemática esencial de la organización de estudio, en este caso los problemas en la gestión de compras y su impacto en la productividad de la empresa.

El enfoque que se utilizó es el cuantitativo, el cual se definió como una técnica de estudio que aplica análisis estadístico y matemático para utilizar datos numéricos para describir, explicar y pronosticar sucesos (Arias y Covinos, 2021). Para hacer esto, se requiere de un plan de acción que pueda diseñarse como un programa de intervención o crearse en fases con criterios de rango definidos; en tal sentido, en la presente investigación se procederá con la identificación de la problemática, así como la proposición de posibles soluciones a fin de lograr el objetivo determinado.

El diseño que esta investigación es de tipo preexperimental, según por Arias y Covinos (2021) este tipo de diseño utiliza ciertas características experimentales fundamentales y excluye otras. Un experimento no puede considerarse realmente experimental por este aspecto, este tipo de diseño se utiliza con frecuencia como un método financieramente ventajoso.

El objetivo principal de esta investigación fue identificar los problemas clave con la gestión de compras de la empresa y proporcionar soluciones prácticas que sean apropiadas para el tamaño y el contexto de la organización. Para ello, se recopilaron y examinaron datos numéricos, el diseño experimental es el método más riguroso para determinar las correlaciones de causa y efecto.

Minimizar los sesgos y maximizar la validez interna de la investigación fueron los objetivos de este diseño. Esto también permitió llegar a conclusiones más sólidas sobre la relación causal entre las variables en estudio (Vizcaíno et al., 2023).

La gestión de compras fue definida conceptualmente como: obtener los bienes y servicios que una empresa necesita, garantizando que se suministren las cantidades necesarias a tiempo y al precio y la calidad más altos posibles (Pau y Gasca, 2021b).

Operacionalmente se definió como las acciones para prever las necesidades y planificarlas en el tiempo, para proyectar las necesidades, identificación en el mercado, adquisición y salida.

Para la variable gestión de compras se tuvieron 03 dimensiones de estudio: selección de proveedores (Just In Time (JIT), precio y alternativa de suministro), confiabilidad (productos no atendidos o atendidos incompletos) y servicio (plazos de atención y volumen de pedido).

### *Productividad*

La productividad se definió conceptualmente como Medida de la actividad para la obtención de bienes y la utilización de recursos para su realización (Juez, 2020). Y de manera operacional se definió como la medición del resultado de los recursos utilizados.

Para la variable dependiente productividad se tuvieron 03 dimensiones: eficiencia (método de trabajo, optimización de recursos y productos atendidos en fecha), eficacia (recursos, resultados y demanda atendida) y efectividad (márgenes de ganancia, atenciones realizadas y atenciones esperadas, y objetivos alcanzados).

El instrumento que se aplicó para ambas variables fue encuesta, la misma que estuvo regida bajo los lineamientos de la escala de Likert (05 respuestas), esto en concordancia a lo utilizado por Burgos (2021) en la investigación desarrollada que analizó también el desempeño de la gestión de compras y su incidencia y la productividad, este método de recopilación de información también fue reforzado por la investigación desarrollada por Lozano (2018) quien también midió el desempeño de la gestión de compras y como esta influye en la productividad.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó la escala de medición ordinal tipo Likert y de razón según corresponda al indicador.

La población es definida por Arias y Covinos (2021) como un conjunto de sujetos o cosas ya sea finito o infinito, los mismos que comparten características, siendo la totalidad de elementos a estudiar dentro de una investigación. La empresa de estudio se dedica a la comercialización de pernos en sus diversas categorías y variedades, los mismos que se encuentran incluidos en todas sus líneas de negocio.

La empresa de estudio, se encuentra organizada en diversas áreas y líneas de negocio, categoriza sus productos a través de líneas de negocio: distribuidores, clientes industriales, licitaciones y minería, los mismos que se adquieren, almacenan y comercializan a través del desarrollo de acciones de diversas áreas y colaboradores. En el desarrollo de esta investigación se tuvo como población a 20 colaboradores, los cuales tienen participación en el proceso de compras en las diversas actividades que lo componen. Adicionalmente, para esta investigación se aplicó la muestra censal, debido a que se considera a toda la población como parte de los sujetos de estudio, conformados en este caso por los 20 colaboradores que participan del proceso de compras.

Criterios de exclusión: Colaboradores de las áreas de trabajo que no tienen injerencia en el proceso de compras, colaboradores que hayan solicitado permisos o licencias prolongadas (más de dos semanas) previo a la aplicación del estudio, colaboradores con menos de 03 meses de antigüedad en la empresa.

Criterios de inclusión: Colaboradores cuyas actividades intervengan en el proceso de compras, colaboradores con antigüedad mayor a 03 meses de permanencia en la empresa.

En el desarrollo de esta investigación con el fin de recopilar datos, opiniones e información pertinente que ayudaría a comprender la situación actual, se aplicó la encuesta a los colaboradores pertenecientes a la muestra; en concordancia con lo realizado por Lozano (2018) quien buscó mejorar los procesos de gestión de compras e identificar su influencia en la productividad de la empresa, aplicó una encuesta que analiza y califica el proceso a través de la escala de Likert; este mismo proceso también fue desarrollado por Burgos (2021) en su investigación, la que también analiza las variables anteriormente mencionadas (gestión de compras y productividad); para la recopilación de información se aplicó una encuesta

conformada por 20 ítems, los cuales agruparon el análisis de las variables y dimensiones del estudio para que sean calificadas en una escala del 01 al 05.

Adicionalmente, se planteó la revisión y análisis de documentación, el cual consta de un proceso de análisis documental a fin de obtener data importante de cada documento revisado para el desarrollo del estudio (Arias y Covinos, 2021).

Esta técnica se caracteriza como el análisis de contenido que se encuentra en fuentes documentales, en el que el material más pertinente se extrae de un documento y se ordena, categoriza y examina a la luz de los objetivos del investigador. Este método fue un medio para clasificar y organizar los datos que realmente se necesitan y que ayudarán a crear el informe final del estudio.

Según Arias y Covinos (2021) menciona que se conoce como instrumento de recolección de los datos necesarios suscritos en fichas, encuestas, entre otros; las fichas de registro documental facilitan la recolección de información de las fuentes revisadas y consultadas, estas son elaboradas teniendo en principal consideración la información requerida y el enfoque de la organización.

Los expertos evaluaron las preguntas preparadas en cada cuestionario para confirmar su claridad, coherencia y relevancia. Este proceso validó los instrumentos y establece si los cuestionarios fueron apropiados o no para la investigación en cuestión.

Para recopilar los datos necesarios, se distribuyeron fichas de recolección de datos a los colaboradores. Luego los datos fueron ingresados a una base de datos en Microsoft Office Excel y exportados a IBM SPSS Statistics 22, donde fueron analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para determinar el nivel de cada variable y, a través de esta última, el grado de correlación, que sustentaba la hipótesis que se investiga.

Como aspectos éticos, en cumplimiento del Artículo 3 del Código de ética de la UCV para el desarrollo de esta investigación se garantiza la integridad en el desarrollo de actividades de la investigación científica, así como el respeto por la propiedad intelectual, valorando las investigaciones previas y de referencia del presente estudio.

Se inicia esta investigación con la carta de presentación a la empresa a fin de alcanzar el visto bueno para el uso de la información, así como la aplicación de

técnicas e instrumentos acorde a la realidad problemática de la misma, en cumplimiento del Artículo 7 del Código de ética de la UCV correspondiente al consentimiento y asentimiento informado, adicionalmente en cumplimiento de Artículo 11 del mismo código se garantiza la originalidad de la investigación y de los productos finales

### **III. RESULTADOS**

#### **Análisis de la situación actual de la empresa**

El desarrollo de la investigación inicia con la determinación de la situación actual de la empresa identificando los problemas presentes en el desarrollo de la gestión de compras de la empresa de estudio.

A través del análisis del Diagrama de Ishikawa se clasificaron las posibles causas que originan los problemas en la gestión de compras a través de las 4M, en medición se identificó que no existe un plan de monitoreo de indicadores, no se miden los costos ocasionando sobrecostos, en la parte de método se identificaron las causas que el proceso es deficiente en tema de selección de proveedores, además el incumplimiento de las atenciones realizadas es recurrente, en tema de material se identificó que existe mercadería insuficiente para la demanda, además no existen planes de proyección y reposición, finalmente en temas de mano de obra se identificaron deficiencias en la atención brindada a los clientes así como en el control de stock (ver Anexo 8).

Con la finalidad de identificar los problemas que mayor impacto tienen dentro de la empresa de estudio, se procedió con la aplicación de las encuestas a los colaboradores pertenecientes a la muestra.

Ante los problemas identificados, se aplicó una encuesta sobre la muestra planteada para el estudio, con la finalidad de determinar los niveles actuales productividad de la empresa.

#### **Análisis de fiabilidad del instrumento**

Previo a la aplicación del instrumento se determinó la fiabilidad del mismo a través del análisis de Alfa de Cronbach.

**Tabla 1**

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.931	0.936	20

Nota: la tabla muestra los datos correspondientes al análisis del Alfa de Cronbach para el instrumento aplicado. Elaboración propia a través de SPSS.

El índice Alfa de Cronbach nos permite determinar el nivel de confiabilidad del instrumento para que sea utilizado en la recolección de información correspondiente al estudio, para que un instrumento sea catalogado como “bueno” debe tener un alfa de Cronbach entre 0.80 y 0.89, de tener un índice mayor a 0.90 es catalogado como “excelente”. En este caso, el instrumento de aplicación obtuvo un alfa de Cronbach de 0.931, por lo cual se infiere que su confiabilidad es excelente para la recopilación de datos para el desarrollo de este estudio.

**Tabla 2**

Alfa de Cronbach - Eficiencia

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.855	0.862	6

Nota: la tabla muestra los datos correspondientes al análisis de Alfa de Cronbach del instrumento aplicado para la variable productividad en la dimensión de eficiencia. Elaboración propia a través de SPSS

Según los resultados obtenidos, la confiabilidad del instrumento en la dimensión de eficiencia es “buena” al obtener un índice de 0.855 para los datos recopilados.

**Tabla 3**

Alfa de Cronbach - Eficacia

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.777	0.790	8

Nota: la tabla muestra los datos correspondientes al análisis de Alfa de Cronbach del instrumento aplicado para la variable productividad en la dimensión de eficacia. Elaboración propia a través de SPSS

Según los resultados obtenidos, la confiabilidad del instrumento en la dimensión de eficacia es “aceptable” al obtener un índice de 0.777 para los datos recopilados.

**Tabla 4**  
Alfa de Cronbach - Efectividad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.892	0.895	6

Nota: la tabla muestra los datos correspondientes al análisis de Alfa de Cronbach del instrumento aplicado para la variable productividad en la dimensión de efectividad. Elaboración propia a través de SPSS

Según los resultados obtenidos, la confiabilidad del instrumento en la dimensión de efectividad es “buena” al obtener un índice de 0.892 para los datos recopilados.

En este sentido se concluye que el instrumento de recolección de información (encuesta) aplicado en este proyecto de investigación es confiable con nivel “excelente”, al obtener un índice de alfa de Cronbach general de 0.931, además tras un análisis de la información obtenida por cada dimensión estos resultados también muestran confiabilidad con un rango de “buena” en dos las dimensiones (eficiencia y efectividad) y un rango de “aceptable” en una dimensión (eficacia).

### **Resultados de la aplicación de la encuesta**

La encuesta aplicada consta de 20 preguntas, las mismas que permiten una calificación en escala de Likert desde nunca hasta siempre (1 – nunca, 2 – casi nunca, 3 - a veces, 4 – casi siempre y 5 – siempre), la cual después de su validación obtuvo los siguientes resultados:

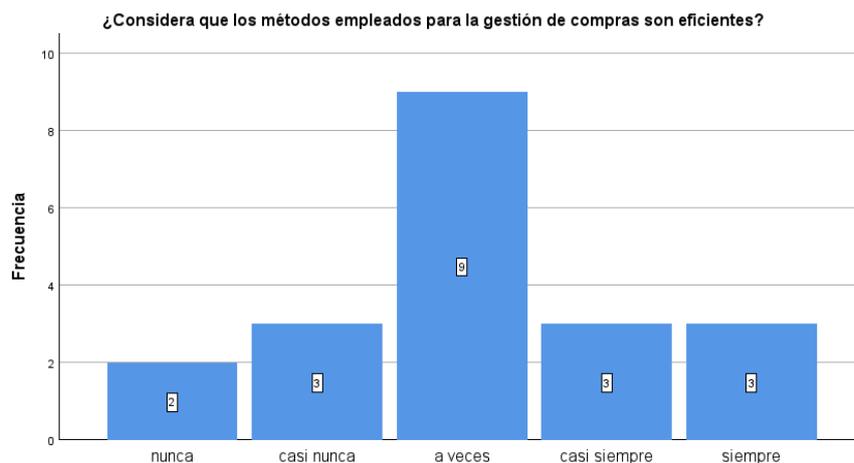
En la variable eficiencia se tienen los ítems del 01 al 06:

**Tabla 5***¿Considera que los métodos empleados para la gestión de compras son eficientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	10.0	10.0	10.0
	casi nunca	3	15.0	15.0	25.0
	a veces	9	45.0	45.0	70.0
	casi siempre	3	15.0	15.0	85.0
	siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: La tabla muestra la calificación de los colaboradores que tienen injerencia en el área de gestión de compras respecto a los métodos empleados, así como su eficiencia. Elaboración propia a través de SPSS.

Se determina que el 10% que los métodos empleados nunca son eficientes, el 15% considera que estos casi nunca son eficientes y el 45% considera que los métodos empleados son a veces son eficientes; lo cual evidencia que el 70% de colaboradores que consideran que los métodos que se emplean en la gestión de compras no son eficientes o pueden mejorarse; así mismo se determina que solo el 15% de colaboradores considera que los métodos actualmente empleados para la gestión de compras siempre son eficientes.

**Figura 1***¿Considera que los métodos empleados para la gestión de compras son eficientes?*

Nota: Se muestra que los métodos de gestión de compras solo “a veces” son eficientes, así como 05 colaboradores consideran que “nunca” o “casi nunca” son eficientes.

**Tabla 6**

*¿Considera que la empresa cumple con un proceso pre establecido para la compra de mercancía?*

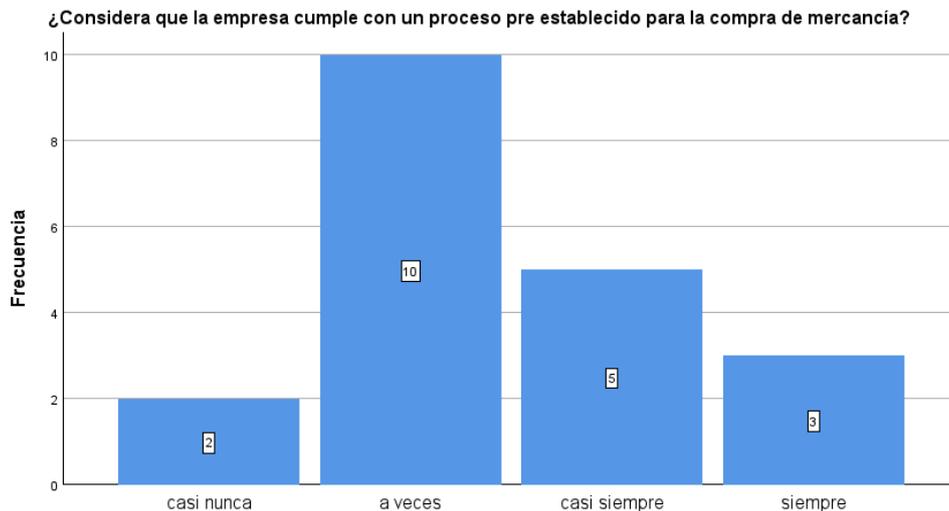
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	10.0	10.0	10.0
	a veces	10	50.0	50.0	60.0
	casi siempre	5	25.0	25.0	85.0
	siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: la tabla muestra las consideraciones de los colaboradores respecto a los procesos actuales de gestión de compras. Elaboración propia a través de SPSS.

Se evidencia que el 50% de colaboradores considera que solo “a veces” se cumple con el proceso pre establecido de gestión de compras y el 10% considera que estos “casi nunca” se cumplen, dejando una oportunidad de mejora del 60%.

**Figura 2**

*¿Considera que la empresa cumple con un proceso pre establecido para la compra de mercancía?*



Nota: se muestra que un total de 11 colaboradores consideran que los procesos pre establecidos para la compra de mercancía “Casi nunca” o solo “a veces” se cumplen con los procesos pre establecidos para la adquisición de mercancías.

En la variable eficacia se tienen los ítems del 07 al 14:

**Tabla 7**

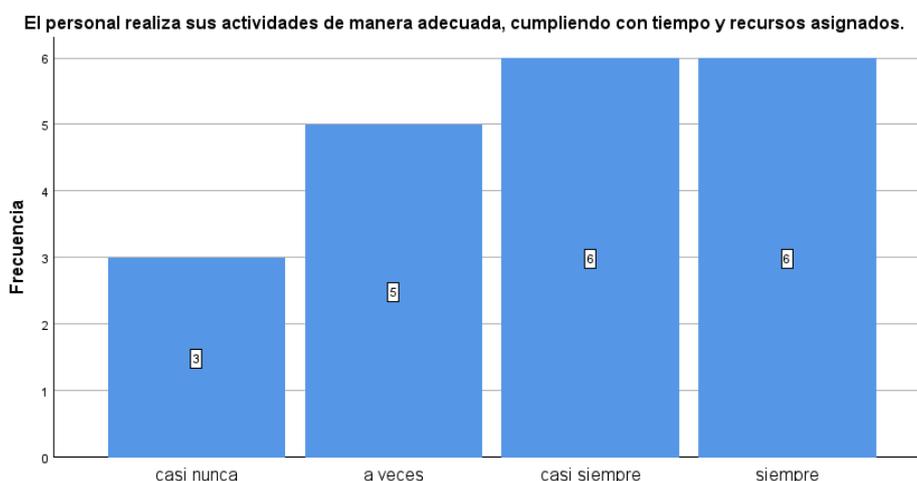
*El personal realiza sus actividades de manera adecuada, cumpliendo con tiempo y recursos asignados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	3	15.0	15.0	15.0
	a veces	5	25.0	25.0	40.0
	casi siempre	6	30.0	30.0	70.0
	siempre	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: la tabla muestra que la realización de actividades y uso de los recursos asignados el 15% considera que estos “casi nunca” se cumplen, así como el 25% considera que “a veces se cumplen”. Evidencia que existe oportunidades de mejora respecto al cumplimiento de los recursos asignados para la gestión. Elaboración propia a través de SPSS.

**Figura 3**

*El personal realiza sus actividades de manera adecuada, cumpliendo con tiempo y recursos asignados*



Nota: la figura muestra que 12 de los colaboradores encuestados considera que “siempre” o “casi siempre” se cumplen con los tiempos y recursos asignados en las actividades desarrolladas.

**Tabla 8**

*¿Considera que la empresa cumple permanentemente con la demanda solicitada por los clientes?*

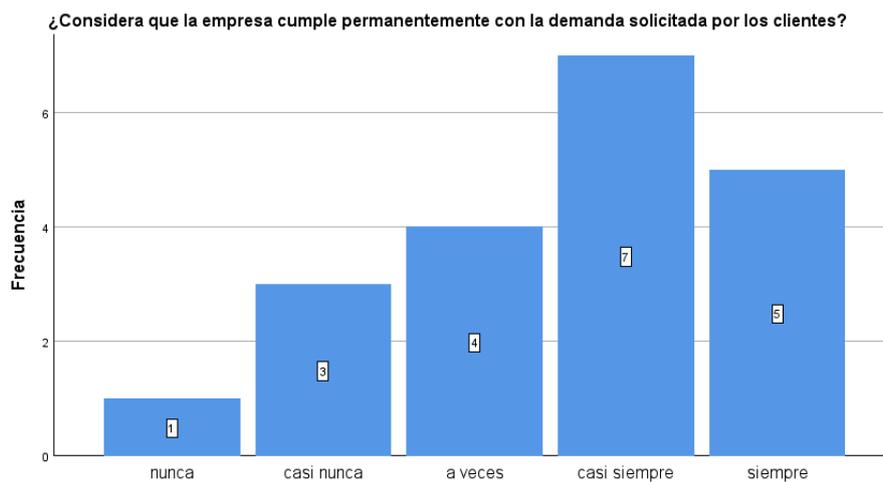
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	5.0	5.0	5.0
	casi nunca	3	15.0	15.0	20.0
	a veces	4	20.0	20.0	40.0
	casi siempre	7	35.0	35.0	75.0
	siempre	5	25.0	25.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: la tabla muestra el análisis de los colaboradores respecto a su consideración del cumplimiento permanente de la demanda solicitada por los clientes. Elaboración propia a través de SPSS.

Se deduce que el 20% considera que “nunca” o “casi nunca” se cumple permanentemente con la demanda solicitada, además que un 20% adicional considera que solo “a veces” se cumple con la demanda y solo el 25% garantiza un efectivo cumplimiento de la demanda solicitada por los clientes.

**Figura 4**

*¿Considera que la empresa cumple permanentemente con la demanda solicitada por los clientes?*



Nota: la figura evidencia que 07 colaboradores consideran que “casi siempre” se cumple con la demanda solicitada por los clientes y solo 05 colaboradores que esta demanda “siempre” es cumplida.

En la variable efectividad se tienen los ítems del 15 al 20:

**Tabla 9**

*¿Considera usted que la empresa cumple con las expectativas del cliente en la atención de pedidos (tiempo, calidad, cantidad)?*

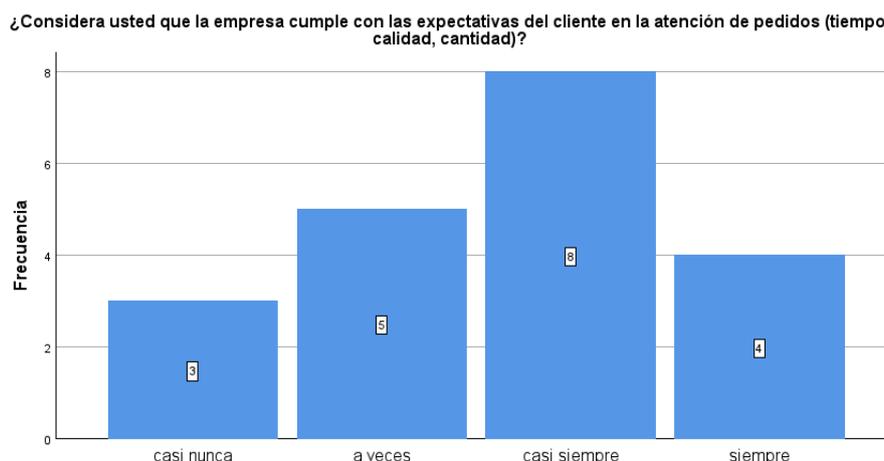
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	3	15	15	15
	a veces	5	25	25	40
	casi siempre	8	40	40	80
	siempre	4	20	20	100
	Total	20	100	100	

Nota: la tabla muestra el análisis de las respuestas brindadas por los 20 colaboradores encuestados. Elaboración propia a través de SPSS.

Se evidencia que el 15% de colaboradores considera que “casi nunca” se cumplen con las expectativas del cliente y el 25% considera que solo “a veces” estas expectativas se cumplen. Por otro lado, el 20% de los colaboradores considera que “siempre” se cumplen con las expectativas del cliente en términos de tiempo, calidad y cantidad solicitada.

**Figura 5**

*¿Considera usted que la empresa cumple con las expectativas del cliente en la atención de pedidos (tiempo, calidad, cantidad)?*



Nota: se muestra que 08 colaboradores mencionan que “casi siempre” se cumplen con las expectativas del cliente, por otro lado, ningún colaborador encuestado manifiesta que “nunca” se cumplen con las expectativas del cliente.

**Tabla 10**

*¿Considera usted que se llevan a cabo la cantidad de atenciones proyectadas por la empresa?*

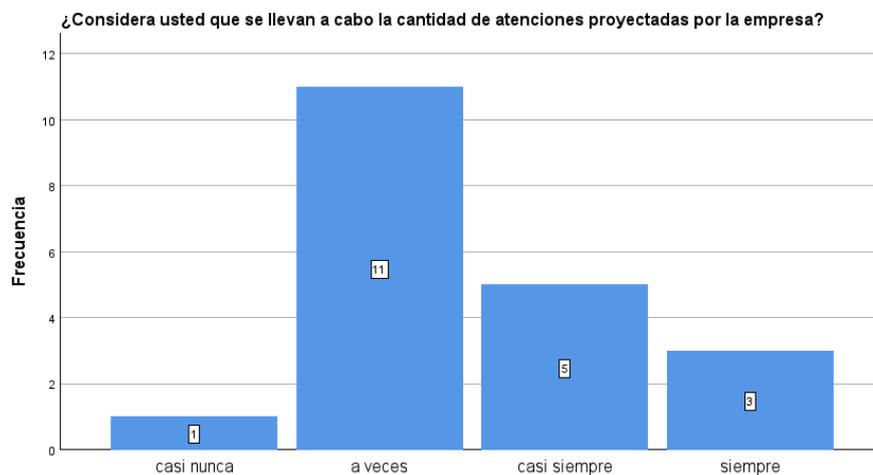
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	1	5.0	5.0	5.0
	a veces	11	55.0	55.0	60.0
	casi siempre	5	25.0	25.0	85.0
	siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: la tabla muestra el análisis de las respuestas de los colaboradores a la encuesta aplicada. Elaboración propia a través de SPSS.

Se muestra que el 55% de los colaboradores considera que “a veces” se cumplen con las cantidades proyectadas por la empresa en términos de atenciones pactadas, además el 25% de los colaboradores menciona que “casi siempre” se cumplen con la cantidad de atenciones proyectadas por la empresa.

**Figura 6**

*¿Considera usted que se llevan a cabo la cantidad de atenciones proyectadas por la empresa?*



Nota: la figura muestra que 11 colaboradores consideran que solo “a veces” se cumple con la cantidad de atenciones proyectadas por la empresa.

Con la finalidad de analizar una a una las dimensiones (eficacia, eficiencia y efectividad) de la variable dependiente (productividad), a través del programa SPSS se realizó el análisis por dimensiones (eficiencia, eficacia y efectividad):

**Tabla 11**  
*Datos estadísticos - Pre test*

	EFICIENCIA_PR	EFICACIA_PR	EFFECTIVIDAD_PR	PROD_PR
	E	E	E	E
N Válido	20	20	20	20
Perdidos	0	0	0	0
Media	17.90	24.50	18.90	61.30
Mediana	17.50	26.00	19.00	61.00
Moda	15	22 <sup>a</sup>	16 <sup>a</sup>	61
Desv. estándar	3.754	5.520	3.161	6.974
Varianza	14.095	30.474	9.989	48.642
Rango	13	17	11	27

Nota: la tabla muestra los datos estadísticos para la variable productividad (PROD\_) así como para sus dimensiones sujetas a evaluación eficiencia, eficacia y efectividad. Elaboración propia a través de SPSS.

Se tiene como puntaje promedio de las dimensiones evaluadas a eficiencia con 17.90, eficacia con 24.50 y efectividad con 18.90; adicionalmente se tiene una puntuación promedio para la productividad de 61.

Con la finalidad de analizar la variable productividad, se procede con la división en sus dimensiones, con la finalidad de identificar los puntos de mejora.

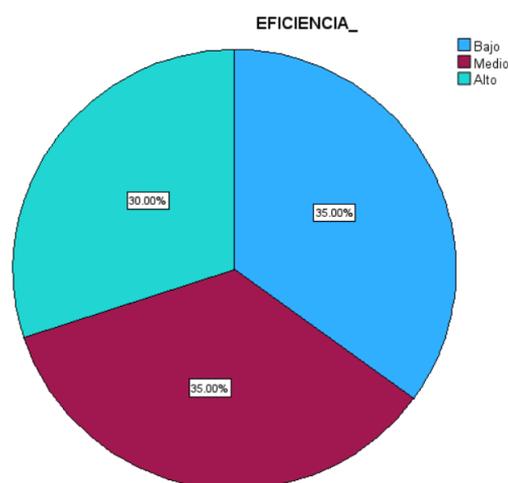
**Tabla 12**  
*Tabla de frecuencia para la dimensión eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	35.0	35.0	35.0
	Medio	7	35.0	35.0	70.0
	Alto	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: la tabla muestra las frecuencias para la dimensión eficiencia, este análisis corresponde a las preguntas 01 hasta la 06 de la encuesta aplicada. Elaboración propia a través de SPSS.

En el análisis de la dimensión eficacia, de las 20 encuestas realizadas se determina que el 35% de los colaboradores que tienen injerencia con el proceso de compras consideran que el nivel de eficacia es bajo, de igual manera que, otro 35% adicional considera que el nivel de eficiencia es medio.

**Figura 7**  
*Eficiencia*



Nota: la figura muestra la distribución de niveles bajo, medio y alto respecto al nivel de eficiencia de la productividad de la empresa de estudio.

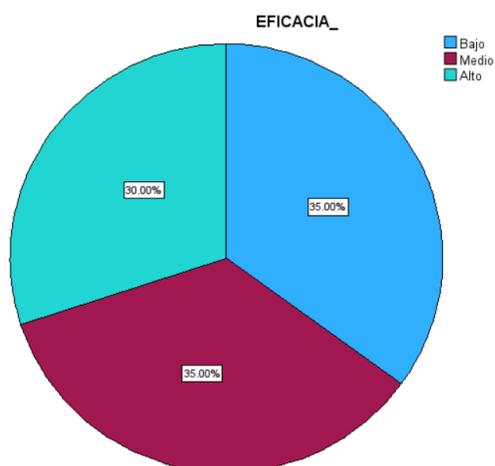
**Tabla 13**  
*Tabla de frecuencia para la dimensión eficacia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	35.0	35.0	35.0
	Medio	7	35.0	35.0	70.0
	Alto	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: la tabla muestra las frecuencias para la dimensión eficacia, este análisis corresponde a las preguntas 07 hasta la 14 de la encuesta aplicada. Elaboración propia a través de SPSS.

En el análisis de la dimensión eficacia, se determina que el 70% de colaboradores considera que este indicador es medio o bajo en la productividad del área de compras de la empresa de estudio, teniendo únicamente el 30% de colaboradores que consideran que el nivel de la eficacia de gestión de compras es alto.

**Figura 8**  
*Eficacia*



Nota: la figura muestra la distribución de datos respecto al nivel de eficacia de la productividad de la empresa de estudio.

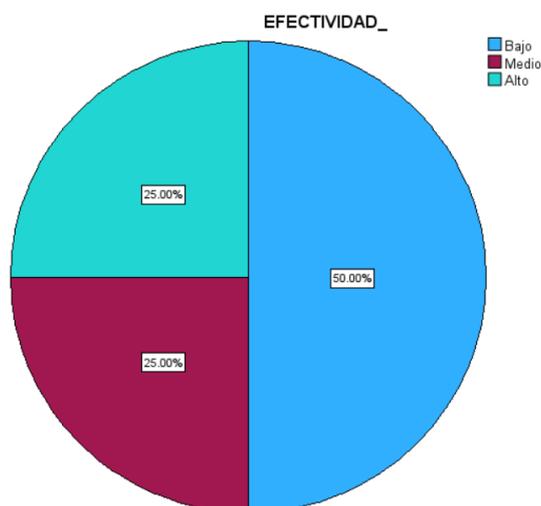
**Tabla 14**  
*Tabla de frecuencia para la dimensión efectividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	50.0	50.0	50.0
	Medio	5	25.0	25.0	75.0
	Alto	5	25.0	25.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: la tabla muestra las frecuencias para la dimensión eficacia, este análisis corresponde a las preguntas 15 hasta la 20 de la encuesta aplicada. Elaboración propia a través de SPSS.

El análisis de la dimensión de efectividad de la productividad, demuestra que el 50% de los colaboradores participantes de la encuesta es bajo, así mismo el 25% de los colaboradores considera que el nivel de efectividad es medio.

**Figura 9**  
*Efectividad*



Nota: la figura muestra la distribución de datos respecto al nivel de efectividad de la productividad de la empresa de estudio.

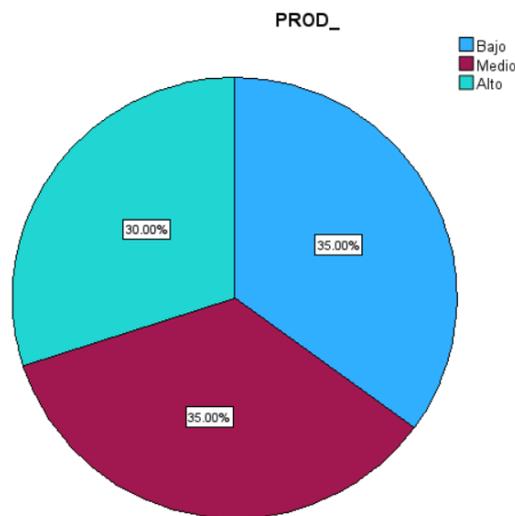
**Tabla 15**  
*Tabla de frecuencia para la dimensión productividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	35.0	35.0	35.0
	Medio	7	35.0	35.0	70.0
	Alto	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: la tabla muestra las frecuencias para la variable dependiente productividad. Elaboración propia a través de SPSS.

El análisis de la variable dependiente (productividad) evidencia que el 35% de los participantes del estudio considera que el nivel de productividad en la empresa es bajo y el siguiente 35% considera que este mismo es medio. De esta forma se evidencia que, existe una amplia área para tomar acciones de mejora con la finalidad de incrementar los niveles de productividad del área de estudio.

**Figura 10**  
Productividad



Nota: la figura muestra la distribución de datos respecto al nivel de productividad de la productividad de la empresa de estudio.

En este sentido, se determina que el nivel de productividad es bajo en un 35%, adicionalmente se identifican que las acciones de mejora deben estar enfocadas en incrementar los niveles de cada dimensión según la prioridad: efectividad (50% bajo), eficiencia (35% bajo) y eficacia (35% bajo).

### Análisis inferencial

Ante esta coyuntura se determinan las acciones mejora, enfocadas en las herramientas de gestión de compras.

**Tabla 16**  
Prueba Wilcoxon D1-VD

EFICIENCIA_PRE - PRODUCTIVIDAD_PRE	
Z	-3.928 <sup>b</sup>
Sig. asin. (bilateral)	0.000

Nota: la tabla muestra un nivel de significancia menor a 0.05 demostrando de esta manera que la dimensión 01 (eficiencia) de la variable dependiente (productividad) se encuentran relacionadas positivamente. Elaboración propia a través de SPSS.

H0: La eficiencia no influye significativamente en la productividad de la gestión de compras de la empresa comercializadora.

H1: La eficiencia influye significativamente en la productividad de la gestión de compras de la empresa comercializadora.

Interpretación: debido a que el nivel de significancia p es menor a 0.00 se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la eficiencia tiene un impacto positivo sobre la productividad de la empresa de estudio.

**Tabla 17**  
*Prueba Wilcoxon D2-VD*

---

EFICACIA_PRE - PRODUCTIVIDAD_PRE	
Z	-3.923 <sup>b</sup>
Sig. asin. (bilateral)	0.000

---

Nota: la tabla muestra un nivel de significancia menor a 0.05 demostrando de esta manera que la dimensión 02 (eficacia) de la variable dependiente (productividad) se encuentran relacionadas positivamente. Elaboración propia a través de SPSS.

H0: La eficacia no influye significativamente en la productividad de la gestión de compras de la empresa comercializadora.

H1: La eficacia influye significativamente en la productividad de la gestión de compras de la empresa comercializadora.

Interpretación: debido a que el nivel de significancia p es menor a 0.00 se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la eficacia tiene un impacto positivo sobre la productividad de la empresa de estudio.

**Tabla 18**  
*Prueba Wilcoxon D3-VD*

---

PRODUCTIVIDAD_PRE - EFECTIVIDAD_PRE	
Z	-3.923 <sup>b</sup>
Sig. asin. (bilateral)	0.000

---

Nota: la tabla muestra un nivel de significancia menor a 0.05 demostrando de esta manera que la dimensión 03 (efectividad) de la variable dependiente (productividad) se encuentran relacionadas positivamente. Elaboración propia a través de SPSS.

H0: La efectividad no influye significativamente en la productividad de la gestión de compras de la empresa comercializadora.

H1: La efectividad influye significativamente en la productividad de la gestión de compras de la empresa comercializadora.

Interpretación: debido a que el nivel de significancia p es menor a 0.00 se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la efectividad tiene un impacto positivo sobre la productividad de la empresa de estudio.

Habiendo determinado que las dimensiones se encuentran relacionadas de manera positiva con la variable de estudio, así como el nivel actual de la productividad dentro de la empresa de estudio.

### **Propuesta de mejora**

Ante la coyuntura identificada en la empresa de estudio, se determinan las acciones mejora, enfocadas en las herramientas de gestión de compras.

Las acciones a tomar se basan en establecer procesos y estándares para el desarrollo de las actividades de gestión de compras:

- Política de compras
- Sistema de reposición
- Implementación de estrategias JIT
- Controles de inventario
- Objetivos de departamento
- Control de egresos e ingresos
- Proceso de selección de proveedores
- Evaluación de proveedores
- Proceso base para la gestión de compras
- Indicadores de seguimiento de gestión de compras

El detalle de cada una de estas herramientas se puede visualizar en el Anexo 7 del presente documento.

### **Análisis de resultados Post test**

Posterior a la implementación de las acciones planteadas se procedió con la aplicación de las encuestas con la finalidad de determinar el nivel de impacto de las herramientas de la gestión de compras sobre la productividad de la empresa de

estudio. En los resultados del análisis de las dimensiones y de la variable dependiente posterior al estudio se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 19**  
*Tabla de frecuencia Post test*

	EFICIENCIA_PO ST	EFICACIA_PO ST	EFFECTIVIDAD_PO ST	PROD_POS T
N Válido	20	20	20	20
Perdidos	0	0	0	0
Media	26.75	36.15	26.75	89.65
Mediana	27.00	36.00	27.00	89.50
Moda	26	36 <sup>a</sup>	28	89
Desv. estándar	1.209	1.089	1.251	1.663
Varianza	1.461	1.187	1.566	2.766
Rango	5	4	4	6

Nota: la tabla muestra los datos de las dimensiones de la variable dependiente (eficiencia, eficacia, efectividad) después de la aplicación del estudio.

Se evidencia que, para la eficiencia se obtiene una puntuación promedio de 26.75, para la eficacia se determinó una puntuación promedio de 36.15 y para la dimensión efectividad se determina una puntuación promedio de 26.75; por último, la productividad obtiene una puntuación promedio de 89.65.

En comparación se evidencia un incremento en la eficiencia desde 17.90 en el pre test hasta 26.75 en el post test; así como, para la dimensión eficacia pasó de 24.50 en el pre test hasta 36.15 en el post test, en la dimensión efectividad también se registró un incremento pasando de 18.90 en el pre test hasta 26.75 en el post test. Por último, la variable dependiente productividad también registró un incremento desde un puntaje promedio de 61.30 antes del estudio, hasta 89.65 después del estudio.

**Tabla 20**  
*Comparación de medias*

	PRE TEST	POST TEST	INCREMENTO
EFICIENCIA	17.9	26.75	49.44%
EFICACIA	24.5	36.15	47.55%
EFFECTIVIDAD	18.90	26.75	41.53%
PRODUCTIVIDAD	61.3	89.65	46.25%

Nota: la tabla muestra la comparación entre las medias de cada dimensión (eficiencia, eficacia y efectividad) antes del estudio y después del estudio. Elaboración propia.

Según se puede evidenciar, se evidencia un incremento del 49.44% en la eficiencia del área de compras tras la aplicación de herramientas de gestión de compras

Adicionalmente, se procede con la contrastación de hipótesis alterna (la gestión de compras incrementa la productividad de la empresa de estudio) a través del método de Wilcoxon, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 21**  
*Contrastación de hipótesis*

	PRODUCTIVIDAD_PRE - PRODUCTIVIDAD_POST
Z	-3.923 <sup>b</sup>
Sig. asin. (bilateral)	0.000

Nota: la tabla muestra un nivel de significancia de p menor a 0.05, determinando la aceptación de la hipótesis alterna, demostrando que la gestión de compras tiene un impacto positivo sobre la productividad de la empresa de estudio. Elaboración propia.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En la presente investigación, se identificaron deficiencias en el proceso de compras de la empresa de estudio, las mismas que impactan de manera negativa en la eficacia, eficiencia, efectividad y por ende en la productividad de la organización. Con la finalidad de hacer frente a esta problemática se plantearon herramientas de gestión de compras sobre los procesos del área logística, específicamente el área de compras, acciones que propician la estandarización de procesos, determinar indicadores de desempeño para el área, mecanismos de selección y evaluación de proveedores así como mecanismos para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de las actividades desarrolladas dentro del área de compras de la empresa de estudio a través de la estandarización de procesos y determinación apropiada de las condiciones para su desarrollo, esto con la finalidad de determinar el impacto de estas sobre la productividad y sus dimensiones.

En el análisis de la situación actual de la organización, se aplica una encuesta sobre los 20 colaboradores que tienen injerencia directa con el proceso para la determinación de los niveles iniciales de la productividad de la empresa de estudio, encontrando que, la variable dependiente productividad se encuentra en un nivel bajo "35%", reflejando el mismo nivel en sus dimensiones efectividad (50% bajo), eficiencia (35% bajo) y eficacia (35% bajo), motivo por el cual se determinaron acciones que permitan hacer frente a los problemas presentados, tras la aplicación de estas herramientas se determina un incremento de la productividad del área logística del 46.25% posterior a la aplicación del estudio, presentando una productividad post test de 89.65 en comparación con la productividad pre test de 61.3; este resultado fue validado a través de la prueba de contrastación de hipótesis Wilcoxon, en la cual se determinó un nivel de significancia menor a 0.05, con lo cual se determina la aceptación de la hipótesis alterna, es decir la gestión de compras tiene un impacto significativo sobre la productividad de la empresa de estudio. Este resultado muestra coherencia con los resultados obtenidos por Zavaleta (2023) en el estudio que aplicó medidas de gestión de compras que mostraron resultados rápidos respecto a la productividad de la empresa, incrementando de manera progresiva en 112.58%, en los meses posteriores al estudio. Adicionalmente, los resultados obtenidos en esta investigación también coinciden con los hallazgos presentados por Mendoza y Santiago (2022), quienes encontraron que tras la aplicación de las herramientas y

metodologías de gestión de compras la productividad incrementó en un 25.05% respecto a los niveles pre test (58.12%) determinando niveles post test de 72.68%. Según la investigación desarrollada por García y Tenorio (2022) se identificó que la gestión de compras incrementó la productividad de la empresa de estudio en 41.57, encontrando niveles post test de 66.667 en comparación con la productividad promedio de 25.097. Por otro lado, en el estudio desarrollado por García (2022) se identificó que la toma de acción respecto a los procesos logísticos de compra, traslados, entre otros genera incrementos sustanciales en la productividad, implicando también una reducción sustancial en los costos que estas operaciones implican, en comparativa con la presente investigación el estudio desarrollado por García evidencia que la optimización no solo implica ahorro de tiempo y optimización de actividades, si no que, estas acciones se ven altamente reflejadas sobre los costos organizacionales.

En el desarrollo de este estudio se evaluó también la eficiencia de las operaciones del área de compras de la empresa sujeta a investigación, la misma que fue determinada por la optimización de recursos de la empresa, así como los productos atendidos en fecha, calificados a través de una encuesta. Se determinó un nivel inicial de la eficiencia en 17.90 en el pretest, pasando a incrementar en un 49.44 en el post test, tomando una puntuación de 26.75. Los hallazgos muestran concordancia a lo enunciado por Ali et al (2024), en el cual se determina que la gestión aplicada en la compra de ítems puede incrementar la eficiencia logística de las empresas, adicionalmente, plantea que si las empresas logísticas alcanzan niveles eficientes en sus operaciones, estas generan un efecto multiplicador a toda la cadena/sector del que forman parte; adicionalmente, los resultados de la investigación encuentran coincidencias con los obtenidos por Zavaleta (2023) en el cual identificaron un nivel de eficiencia del 69.33% y tras la aplicación de técnicas y herramientas de gestión de compras como la metodología ABC para el almacenamiento, estandarización de procesos, métodos definidos para la evaluación y selección de proveedores se presentó un incremento del 111% en la eficiencia al final del estudio, en comparación con los niveles de eficiencia registrados previos a la aplicación de las herramientas mencionadas.

En el análisis de la dimensión eficacia se evaluaron los indicadores de recursos utilizados (evaluando si se cumplen o no los recursos asignados por la empresa para las actividades), los resultados obtenidos, así como la demanda atendida por la empresa (respecto de la demanda solicitada por los clientes); tras la aplicación de la encuesta se determinó una puntuación inicial para la dimensión de 24.5 en el pre test; procediendo a determinar acciones para incrementar estos niveles; se identifica una puntuación post test de 36.15, registrando de esta forma un incremento de 47.55% tras la aplicación del estudio. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Ircas (2023) en la cual determinan una correlación directa entre la eficacia de la gestión de compras de los empleados y la productividad al tener una significancia menor a 0.05; además se determinó que el 50% de los colaboradores del estudio calificaron como “alta” la gestión de compras posterior al estudio. Por otro lado, según los resultados obtenidos por Abdul et al (2023), se determina que, si una empresa desea incrementar sus niveles de eficacia, además de las estrategias de gestión de compras se deben aplicar estrategias sobre la gestión de almacenes teniendo en cuenta factores como el rendimiento y la utilización del espacio de almacenamiento.

Adicionalmente en el análisis de la dimensión efectividad, se analizaron los indicadores de márgenes de ganancia (si se respetan o no en la empresa dentro del proceso de compras), se tuvo en cuenta también las atenciones realizadas y atenciones esperadas y los objetivos alcanzados del área de compras; tras la aplicación de la encuesta se determinó un nivel inicial de efectividad de 18.90, pasando a incrementar en el post test a 26.75, significando un 41.53% más. Para lograr este incremento se plantearon acciones como: determinar objetivos claros en el área de compras, entre otros. Estos resultados coinciden con los encontrados por Trakulsunti (2024), quien determina que la efectividad de las operaciones logísticas se ve mejorada con la aplicación de los enfoques de gestión de compras, estas iniciativas propician la optimización de costos y mejorando el rendimiento de las actividades logísticas; adicionalmente, según Noorizadeh (2021) se analizan y aplican estrategias que permiten el incremento de la efectividad de la cadena de suministros y el área de compras; se proporcionan nuevas herramientas para incrementar el desempeño de las adquisiciones y sus procesos así como la cuantificación del desempeño de los proveedores, tras la aplicación de estas estrategias se evidenciaron incrementos en la efectividad de las organizaciones.

Las acciones planteadas para el logro de cada uno de los objetivos se plasmaron en la propuesta elaborada, la misma que consideró la implementación de la política de compras, donde se establecen los lineamientos para el desarrollo óptimo de la gestión de compras de la organización. Las acciones de mejora planteadas también consideran a la implementación de un proceso de selección y evaluación de proveedores, teniendo en principal relevancia que estos se adapten al modo de trabajo de la empresa de estudio, así como que los factores de principal valoración de la empresa sean coherentes con el desempeño de los proveedores. Esto en relación con lo determinado por Prakash et al. (2023) quien determinó nueve elementos claves para la organización de su estudio y la aplicación efectiva de la selección de proveedores toman en cuenta los riesgos potenciales y mantienen un enfoque en la productividad, la flexibilidad, la capacidad de entrega y los elementos de innovación identificados a través de un estudio de caso. Seleccionar y reevaluar proveedores es una de las acciones más importantes que las organizaciones compradoras pueden realizar para elevar los niveles de desempeño, Noorizadeh et al. (2021) en su estudio también como parte importante al proceso de la selección de proveedores y su permanencia, identificando que existen mejoras significativas al reducir el nivel de incertidumbre del desempeño del proveedor al realizar una adecuada selección y monitoreo, viéndose mejorado el proceso de gestión de compras ante los ajustes que se proporcionen en la red de proveedores, además se complementa el análisis al implementar la evaluación de desempeño de todos los proveedores y analizando los factores de importancia para la empresa.

En el estudio realizado por Rostek (2022) se plantearon también acciones de mejora especialmente enfocadas en los procedimientos logísticos, considerando puntos importantes como: la selección de indicadores, la medición de la productividad y el desarrollo de mejoras de procesos a través de la estructuración y estandarización de los mismos; en este estudio se identificaron puntos de mejora dentro del proceso logístico y se formuló recomendaciones sobre cómo mejorar este proceso. Luego de la implementación de la modificación, también se mostraron los resultados de los indicadores de productividad, validando de manera clara que las acciones planteadas tienen amplia validez en el análisis de procesos logísticos, siendo reflejado en un incremento de la productividad.

Es importante potenciar las diversas partes del proceso de compras, en ese sentido, esta investigación plantea la estandarización de los procesos a través de una clara determinación de los alcances de cada uno de ellos, así como la tangibilización de estos en documentación, así mismo se consideran también puntos clave para el aprovisionamiento, almacenamiento y salidas, para que finalmente el desempeño integral sea medido a través de indicadores de desempeño. Salas et al. (2019) en su investigación examina también los niveles de productividad y competitividad y propone la creación de un modelo de evaluación de la cadena de suministro de la industria, el alcance planteado va desde la planificación del suministro, el almacenamiento, la gestión de inventarios, la distribución y transporte, determina también características para la planificación, implementación, medición y control de la gestión de la cadena de suministro; en discrepancia Trakulsunti et al. (2024) propone herramientas más complejas para lograr un incremento en la eficiencia del sector logístico a través de la implementación de herramientas como Lean, Six Sigma, Lean Six Sigma y Agile, sin embargo, también hace énfasis respecto a la participación de la alta dirección y la dirección intermedia para el éxito de estas implementaciones, las cuales se encuentran especialmente enfocadas en la reducción de costos y mejoramiento del desempeño logístico.

## V. CONCLUSIONES

En la presente investigación se planteó como objetivo general determinar el impacto de la gestión de compras en la productividad de una empresa comercializadora ubicada en el Callao durante el 2024. Se concluyó que existe un incremento de la productividad del 46.25%, habiendo pasado de una puntuación inicial de 61.30 antes de la aplicación del estudio a un 89.65 posterior a la aplicación del estudio; adicionalmente se validaron estos hallazgos a través de las pruebas de contrastación de hipótesis (Wilcoxon), con la que se obtuvo un nivel de significancia  $p$  menor a 0.05, aceptando de esta forma la hipótesis general (la gestión de compras impacta significativamente en la productividad de la empresa de estudio).

Se concluyó que para el objetivo específico uno de esta investigación, el cual fue determinar el impacto de la gestión de compras en la eficiencia de una empresa comercializadora, tras la aplicación del estudio se identificó un incremento de 49.44% en la eficiencia de la empresa, esto debido a que se incrementó la puntuación desde 17.90 hasta 26.75 en la puntuación obtenida para esta dimensión. En este sentido, se determina que la gestión de compras impacta positivamente en la eficiencia de la empresa comercializadora sujeta a estudio.

Adicionalmente, para esta investigación se planteó como objetivo específico dos determinar el impacto de la gestión de compras en la eficacia de una empresa comercializadora ubicada en el Callao durante el 2024. Se concluye que posterior a la aplicación del estudio se determinó que la gestión de compras tiene impacto positivo significativo sobre la eficacia de la empresa, habiendo registrado un incremento del 47.55% entre los niveles de eficacia identificados antes y después del estudio, habiendo registrado puntuaciones de 24.4 y 36.15 respectivamente.

Finalmente, se planteó como objetivo específico tres para esta investigación determinar el impacto de la gestión de compras en la efectividad de una empresa de estudio, posterior a la aplicación de las herramientas de gestión de compras se determinaron niveles de eficacia puntuados en 26.75, habiendo registrado un incremento 7.85 puntos respecto a la puntuación inicial promedio de 18.90; se concluye que existe un incremento del 41.53%, de esta manera se demostró que la gestión de compras tiene un impacto positivo significativo sobre la productividad de la empresa de estudio.

## VI. RECOMENDACIONES

La productividad corresponde a la medida en la cual los recursos han producido bienes o servicios afines a la organización, en ese sentido, es de vital importancia mantener un uso apropiado y optimizar su rendimiento permanentemente (Julio, 2020), para este seguimiento es importante mantener ratios de medición adecuados, según lo mencionado por Méndez et al. (2020), la actualización permanente de los indicadores de monitoreo de la gestión de compras permite tener una mejor trazabilidad a las adquisiciones de manera general. Se recomienda el seguimiento continuo al indicador de productividad, con la finalidad de fortalecer de las medidas implementadas, así como, plantear nuevas que permitan la mejora continua del área de compras, generando un efecto multiplicador hacia la organización en general.

Adicionalmente, se recomienda al jefe del área de compras de la organización la revisión continua de los indicadores de desempeño planteados en esta investigación, debido a que es de vital importancia la actualización permanente la información para una toma de decisiones oportuna, esto con la finalidad de mantener niveles óptimos de productividad.

Al área de logística de la empresa de estudio se recomienda que los procesos planteados en esta investigación se estandaricen y mejoren a lo largo del tiempo, según lo determinado por Mauleón (2021) la optimización de procesos logísticos incluye estrategias de manejo de inventario, preparación de pedidos y optimización de costos. La estandarización de procesos ha demostrado que puede mantener los resultados obtenidos en este estudio, sin embargo, para conseguirlo es necesario un involucramiento sostenido de la alta dirección y/o los encargados del área para un monitoreo óptimo a las actividades a desarrollar.

Se recomienda también a los colaboradores del área de compras de la empresa de estudio se procure la optimización de los recursos empleados en el desarrollo de actividades, entre los principales recursos logísticos se encuentran los materiales físicos (ítems de tipo productos o inventario) recursos de apoyo y recursos humanos (Mauleón, 2021). En la organización de estudio se debe iniciar por la optimización del factor tiempo y posteriormente optimizar la asignación de costos, asegurando de esta manera un uso adecuado de los recursos y reduciendo desperdicios que impacten la productividad. Para esto, los colaboradores que participan dentro del proceso de

compras deben encontrarse adecuadamente capacitados en el desarrollo de las actividades, así como, deben conocer de manera adecuada los tiempos de ejecución con la finalidad de garantizar una óptima planeación de actividades.

Los indicadores de desempeño tienen como finalidad garantizar una gestión eficiente, eficaz y efectiva, dado que permite una visualización puntual del funcionamiento de la organización permitiendo evaluar las acciones y plantear mejoras, en este sentido, la gerencia general, se recomienda establecer planes apropiados para seguimiento de la información, procesos y asignación de recursos en el desarrollo de actividades no solo de la gestión de compras, sino también de la empresa en general incrementando en cadena los niveles de efectividad y generando un efecto multiplicador en toda la organización.

Finalmente, para el desarrollo de nuevas investigaciones en esta misma organización se recomienda un análisis de la evolución de los procesos y una revisión detallada por cada línea de productos con la finalidad de identificar de manera particular las necesidades de cada tipo de distribución con las que cuenta la empresa. Adicionalmente, se recomienda la implementación de calidad total (TQM) esto con la finalidad de que cada área alcance los niveles esperados de calidad con la finalidad de garantizar la satisfacción del cliente, en empresas del mismo rubro, se recomienda el desarrollo de investigaciones relacionadas directamente a los costos que implica la logística y propiciar la optimización de estos, dado que se presume que la optimización de los procesos tiene una injerencia directa en los costos que implican su ejecución.

Es preciso hacer énfasis en que, para cualquier acción a tomar, ya sea por la empresa o por investigadores, se recomienda propiciar un ambiente colaborativo entre los colaboradores del área para el logro de los objetivos planteados, así como de la alta dirección y de los encargados de cada área para la asignación de recursos (tiempo, capacitación, maquinaria) para la mejora continua.

## REFERENCIAS

- Abdul Rahman, N. S. F., Karim, N. H., Md Hanafiah, R., Abdul Hamid, S., & Mohammed, A. (2023). Decision analysis of warehouse productivity performance indicators to enhance logistics operational efficiency. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(4), 962–985. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-06-2021-0373>
- Ali, U., Li, Y., Wang, J.-J., Yue, X., & Chang, A.-C. (Jasmine). (2021). Dynamics of outward FDI and productivity spillovers in logistics services industry: Evidence from China. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 148, 102258. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2021.102258>
- Araya, F., Abarza, J., Gasto, R., & Bernold, L. (2016). Cómo lograr procesos con cero pérdidas a través de la integración de la cadena de suministros en las construcciones de acero. *Revista Ingeniería de Construcción*, 31(2), 75–82. <https://doi.org/10.4067/S0718-50732016000200001>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Enfoques Consulting).
- Arshed, N., Hassan, M. S., Khan, M. U., & Uppal, A. A. (2022). Moderating Effects of Logistics Infrastructure Development and Real Sector Productivity: A Case of Pakistan. *Global Business Review*, 23(3), 676–693. <https://doi.org/10.1177/0972150919879307>
- Burgos Arica, M. A. (2021). *La gestión de compras y su relación con la productividad en una empresa de hidrocarburos en Lima – 2021*. Universidad César Vallejo.
- Campos-Sonco, J. D. R., Saavedra-Velasco, V., & Quiroz-Flores, J. C. (2022). Warehouse management model to increase the level of service in Peruvian hardware SMEs. *Proceedings of the 20th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology: “Education, Research and Leadership in Post-Pandemic Engineering: Resilient, Inclusive and Sustainable Actions.”* <https://doi.org/10.18687/LACCEI2022.1.1.153>

- Carro, R., & Gonzáles, D. (2022). *Administración Operaciones delas PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD*.  
[https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)
- ComexPerpu. (2021). *LA CRISIS LOGÍSTICA INTERNACIONAL: UN ESCENARIO INCIERTO*.
- Cosme, C., Pimenta, D. C., Alberto, J., & Calderón, G. (2022). *Artículo Original Un repaso a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en América Latina y el Caribe A review of Corporate Social Responsibility (CSR) in Latin America and the Caribbean. Companies and implementation of new policies*.
- Escandón López, J. C., Parra Calderón, C. A., & Osorio Gómez, J. C. (2019). Metodología multicriterio para la selección de proveedores bajo consideraciones de riesgo. *Scientia et Technica*, 24(2), 232.  
<https://doi.org/10.22517/23447214.19681>
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76.  
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Galeano Montoya, D. M. (2022). *Diseño de un instrumento de medición de la gestión logística en las empresas del sector metalmecánico en Colombia*. Universidad Nacional de Colombia.
- García Morillo, S. P. (2022). *Analítica aplicada dentro de una red logística: nuevo enfoque para la optimización de inventarios*.
- García Nakagawa, C. E., & Tenorio Aquino, L. M. (2022). *Gestión de compras bajo un sistema de información para mejorar la productividad en la empresa Exportadora Global Agro Perú S.A.C., Ica 2022*.
- Goswami, A., Medvedev, D., & Olafsen, E. (2021). *Empresas de alto crecimiento: Hechos, ficción y opciones de políticas públicas para economías emergentes*.
- Huanca Quispe, Y., & Choque Salcedo, C. (2022). *Gestión logística y la productividad de la empresa Negolatina de la ciudad de Puno, período 2021*.

- Inter American Development Bank. (2021). *Logística en América Latina y el Caribe: Oportunidades, desafíos y líneas de acción* (A. Calatayud & L. Montes, Eds.). Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0003278>
- Ircas Neyra, E. (2023). *Gestión de compras y la productividad en la funeraria Noblecilla ubicada en Piura, Trujillo 2021*.
- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor*.
- Lozano Becerra, F. H. (2018). *Mejora de procesos en la gestión de compras para influir en la productividad de la empresa reloza eirl, lima 2018*. Universidad César Vallejo.
- Madriz Rodríguez, D. (2019). LOGISTIC VALUE CHAIN IN MANUFACTURING SMES OF SAN CRISTOBAL MUNICIPALITY, TACHIRA, VENEZUELA. *VISION GERENCIAL*.
- Mauleón, T. M. (2021). *Logística Inbound: Vol. I* (Ediciones Diaz de Santos S.A., Ed.).
- Méndez Matovelle, A. F., Quevedo Barros, M. R., Carangui Velecela, P. A., & Jácome Ortega, M. J. (2020). Gestión de compras como estrategia competitiva de las organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 97. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.890>
- Mendoza, M., & Cevallos, N. (2016). *STRATEGIC SUPPLY AND ITS APPLICATION IN COMPANIES*.
- Mendoza Martinez, M. J., & Santiago Ramirez, A. C. (2022). *Gestión de compras para mejorar la productividad del área logística de la empresa PROSEGEL S.A.C, Huachipa 2022*.
- Montalvo-Soto, J., Salas-Castro, R., Astorga-Bejarano, C., Cardenas, L., & Macassi-Jauregui, I. (2020). *Reducción del tiempo de entrega de pedidos utilizando un modelo adaptado de gestión de almacén, SLP y Kanban aplicado en una Mype textil en Perú*. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2020.1.1.330>
- Mora García, L. A. (2023). *Gestión Logística Integral - 3ra edición: Las mejores prácticas en la cadena de suministros* (3rd ed.).

- Noorizadeh, A., Kuosmanen, T., & Peltokorpi, A. (2021). Effective purchasing reallocation to suppliers: insights from productivity dynamics and real options theory. *International Journal of Production Economics*, 233, 108002. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.108002>
- Odintsova, T., Kocherjagina, N., Gordashnikova, O., & Ryzhova, O. (2022). *Formation of Logistics Services Quality Management Model*.
- Panuera Moreno, Y. M., García Antiporta, E., Peña Chicchón, L. C., & Pichihua Ramos, A. (2022). *Perú: Características Económicas y Financieras de las empresas Manufactureras*, 2019. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1893/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1893/libro.pdf)
- Parra Peña, J., Niño Villamizar, Y. A., & Suárez Serrano, M. Y. (2022). Reflexiones en torno a la logística de aprovisionamiento: antecedentes y tendencias. *Ingeniería*, 27(2), e17043. <https://doi.org/10.14483/23448393.17043>
- Pau i Cos, J., & Navascues y Gasca, R. (2021). *Manual de logística integral*.
- Prada Villamizar, S. A. (2019). *Diseño de un plan de mejoramiento en la gestión de la cadena de abastecimiento en la dirección de operaciones de la empresa SOLINSA G.C. S.A.S*. Universidad Santo Tomas.
- Prakash, S., Arora, A., Nilaish, N., Prakash, C., & Srivastava, A. (2023). Supplier evaluation and selection in the constrained environment of advance purchasing. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, 16(3), 661–682. <https://doi.org/10.1108/JGOSS-12-2021-0103>
- Romero, Y., Castro, R., & Perilla, N. (2022). Estudio empírico sobre curvas de aprendizaje en sistemas de gestión logística. *Ingeniare: Revista Chilena de Ingeniería*, 30, 734–802.
- Rostek, M. (2022). Productivity and improvement of logistics processes in the company manufacturing vehicle semi-trailers – Case study. *Production Engineering Archives*, 28(4), 309–318. <https://doi.org/10.30657/pea.2022.28.39>
- Salas-Navarro, K., Meza, J. A., Obredor-Baldovino, T., & Mercado-Caruso, N. (2019). Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y

Productividad en el Sector Metalmecánico en Barranquilla, Colombia. *Información Tecnológica*, 30(2), 25–32. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200025>

Sánchez Sánchez, C. K. (2022). *Gestión de inventarios y eficiencia de ventas en empresas productoras de consumo masivo*. Universidad Laica Vicente Roca fuerte.

Simbron Vega, E. M. (2022). *Diseño de gestión logística para mejorar la productividad en la procesadora San Gerónimo, Hualmay 2022*.

Sulbarán Rangel, B. C., & Villota Gonzáles, F. H. (2018). *Buenas prácticas para el cumplimiento de los objetivos del desarrollo sostenible*.

Sun, B., Li, H., & Zhao, Q. (2018). Logistics agglomeration and logistics productivity in the USA. *The Annals of Regional Science*, 61(2), 273–293. <https://doi.org/10.1007/s00168-018-0867-4>

Trakulsunti, Y., Antony, J., Garza-Reyes, J. A., Tortorella, G. L., Chuayjan, W., & Foster, M. (2024). An exploration of operational excellence methodologies implementation in the logistics sectors: a global study. *The TQM Journal*. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2023-0313>

Úbeda, R., Alsua, C., & Carrasco, N. (2015). Purchasing models and organizational performance: a study of key strategic tools. *Journal of Business Research*, 68(2), 177–188. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2014.09.026>

Vigil Alarcón, C. L. (2019). *Propuesta de mejora en la gestión de compra para aumentar la productividad de la empresa agroindustrial Pomalca S.A.A. – 2018*.

Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)

Vu Hong son, P., & Huynh Chi duy, N. (2023). DEVELOPMENT OF A CONSTRUCTION LOGISTIC PLANNING FOR OPTIMIZING MATERIAL PURCHASING AND CONSTRUCTION SITE STORAGE. *Journal of Technology*, 38(2), 83–93.

- Wong, W. P., Soh, K. L., & Goh, M. (2016). Innovation and productivity: insights from Malaysia's logistics industry. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 19(4), 318–331. <https://doi.org/10.1080/13675567.2015.1077942>
- Wu, Y.-C., Goh, M., Yuan, C.-H., & Huang, S.-H. (2017). Logistics management research collaboration in Asia. *The International Journal of Logistics Management*, 28(1), 206–223. <https://doi.org/10.1108/IJLM-09-2013-0104>
- Zavaleta Rosas, A. L. (2023). *Implementación de la gestión de abastecimiento para mejorar la productividad en la empresa Imperio Dorado SAC - 2022*.
- Zrybnieva, I., Pichugina, J., Sigaieva, T., Saienko, V., & Korolkov, V. (2023). Benchmarking in the logistics management system of Ukrainian enterprises. *Revista Amazonia Investiga*, 12(66), 206–224. <https://doi.org/10.34069/AI/2023.66.06.20>
- Zuluaga-Mazo, A., Cano-Arenas, J. A., & Montoya-Peláez, M. (2018). Gestión logística en el sector textil-confección en Colombia: retos y oportunidades de mejora para la competitividad. *Clío América*, 12(23), 98. <https://doi.org/10.21676/23897848.2621>

## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de compras	Proceso de adquisición de artículos de acuerdo con la demanda interna de la organización.	Planeación para la adquisición de ítems a un precio adecuado en el tiempo previsto.	Selección de proveedores	JIT	Escala Ordinal: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Precio	
				Alternativa de suministro	
			Confiabilidad	Productos atendidos o atendidos incompletos	
				Servicio	
			Volumen de pedido		
Productividad	Medida de la actividad asociada a los recursos que se emplean para obtener un bien o servicio.	Es la capacidad de la gestión logística para emplear de manera eficiente los recursos con los que cuenta.	Eficiencia	Método de trabajo	Escala Ordinal: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Optimización de recursos	
				Márgenes de ganancia	
			Eficacia	Recursos	
				Resultados	
			Efectividad	Atenciones aceptadas	
				Grado de atenciones	
				Atenciones realizadas y atenciones esperadas	
Objetivos alcanzados					

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos. Instrumento de medición

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD						
DIMENSIÓN: EFICIENCIA		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>MÉTODO DE TRABAJO</b>						
1	¿Considera que los métodos empleados para la gestión de compras son eficientes?					
2	¿Considera que la empresa cumple con un proceso pre establecido para la compra de mercancía?					
<b>OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS</b>						
3	En el desarrollo de la gestión, ¿Considera usted que se procura optimizar los recursos empleados?					
4	¿Considera que se suelen realizar costos extra para la adquisición de mercancías?					
<b>MÁRGENES DE GANANCIA</b>						
5	En la compra de mercancía para venta ¿Considera usted que se respetan los márgenes de ganancia?					
6	En la venta de producto, ¿Considera usted que se respetan los márgenes de ganancia?					
<b>DIMENSIÓN: EFICACIA</b>						
<b>RECURSOS</b>						
7	El personal realiza sus actividades de manera adecuada, cumpliendo con tiempo y recursos asignados.					
8	Los proveedores cumplen de manera oportuna con las atenciones programadas.					
<b>RESULTADOS</b>						
9	¿Considera que la empresa cumple permanentemente con la demanda solicitada por los clientes?					

10	¿Considera que los procesos de compra actuales cumplen con los resultados esperados?					
11	¿Considera usted que se cuentan con niveles de stock apropiados?					
<b>ATENCIONES ACEPTADAS</b>						
12	¿Considera que atenciones realizadas por la empresa son adecuadas en tiempo, recursos y ganancias?					
13	¿Considera usted que cumplen con las proyecciones respecto cantidad de pedidos atendidos por la empresa?					
14	¿La empresa suele rechazar pedidos por falta de stock?					
<b>DIMENSIÓN: EFECTIVIDAD</b>						
<b>GRADO DE ATENCIONES</b>						
15	¿Considera usted que la empresa cumple con las expectativas del cliente en la atención de pedidos (tiempo, calidad, cantidad)?					
16	La empresa cuenta con una programación adecuada para atender los pedidos solicitados.					
<b>ATENCIONES REALIZADAS</b>						
17	¿Considera usted que se llevan a cabo la cantidad de atenciones proyectadas por la empresa?					
18	¿Considera que la empresa atiende los pedidos en los tiempos establecidos?					
<b>OBJETIVOS ALCANZADOS</b>						
19	¿Considera usted que objetivos del área de compras se encuentran adecuadamente definidos?					
20	¿Considera usted que suelen cumplirse los objetivos planteados por el área de compras?					

\*

### Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Juicio de expertos Ing. Acuña



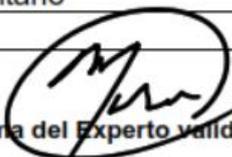
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Encuesta
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable productividad a través de las siguientes dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad y determinar la validez de contenido del mismo.
Nombres y apellidos del experto	Marlon Frank Acuña Benites
Documento de identidad	42097456
Años de experiencia en el área	8
Máximo Grado Académico	doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	934290481
Firma	
Fecha	30 de mayo del 2024

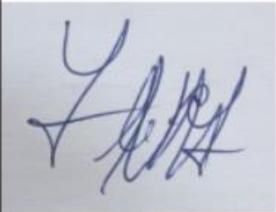


## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Encuesta
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable productividad a través de las siguientes dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad y determinar la validez de contenido del mismo.
Nombres y apellidos del experto	Dr. Marlon Joel Silva Huamán
Documento de identidad	DNI 40031686
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	945468322
Firma	 <b>Firma del Experto validador</b> Dr. Marlon Joel Silva Huamán DNI: 40031686 Metodólogo – Estadístico – Investigador Ing. de Sistemas ORCID: 0000-0002-9264-8781
Fecha	30 de mayo del 2024



## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Encuesta
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir la variable productividad a través de las siguientes dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad y determinar la validez de contenido del mismo.
Nombres y apellidos del experto	Johanna Denise Flores Coaguila
Documento de identidad	42177090
Años de experiencia en el área	11 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	UCV
Cargo	Product Owner de Banca y Seguros de Salud
Número telefónico	944467103
Firma	
Fecha	30 de mayo del 2024

## Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna. Instrumento de medición –

### ENCUESTA

#### Variable: Productividad

#### **Instrucciones:**

Califique cada pregunta, según la escala nunca, casi nunca, a veces, siempre y casi siempre.

#### *Dimensión: Eficiencia*

1. ¿Considera que los métodos empleados para la gestión de compras son eficientes?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
2. ¿Considera que la empresa cumple con un proceso pre establecido para la compra de mercancía?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
3. En el desarrollo de la gestión, ¿Considera usted que se procura optimizar los recursos empleados?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
4. ¿Considera que se suelen cumplir los costos proyectados para la adquisición de mercancía?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
5. En la compra de mercancía para venta ¿Considera usted que se respetan los márgenes de ganancia?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
6. En la venta de producto, ¿Considera usted que se respetan los márgenes de ganancia?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )

*Dimensión: Eficacia*

7. El personal realiza sus actividades de manera adecuada, cumpliendo con tiempo y recursos asignados.  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
8. Los proveedores cumplen de manera oportuna con las atenciones programadas.  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
9. ¿Considera que la empresa cumple permanentemente con la demanda solicitada por los clientes?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
10. ¿Considera que los procesos de compra actuales cumplen con los resultados esperados?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
11. ¿Considera usted que se cuentan con niveles de stock apropiados?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
12. ¿Considera que atenciones realizadas por la empresa son adecuadas en tiempo, recursos y ganancias?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
13. ¿Considera usted que las atenciones cumplen con las proyecciones respecto cantidad de pedidos atendidos por la empresa?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
14. ¿Considera usted que la empresa suele rechazar pedidos por falta de stock?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )

*Dimensión: Efectividad*

15. ¿Considera usted que la empresa cumple con las expectativas del cliente en la atención de pedidos (tiempo, calidad, cantidad)?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
16. La empresa cuenta con una programación adecuada para atender los pedidos solicitados.  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
17. ¿Considera usted que se llevan a cabo la cantidad de atenciones proyectadas por la empresa?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
18. ¿Considera que la empresa atiende los pedidos en los tiempos establecidos?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
19. ¿Considera usted que objetivos del área de compras se encuentran adecuadamente definidos?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )
20. ¿Considera usted que suelen cumplirse los objetivos planteados por el área de compras?  
Nunca ( ) Casi nunca ( ) A veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre( )

## Anexo 5. Reporte de similitud en software Turniti



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

**Gestión de compras para mejora de la productividad de una empresa privada importadora en la provincia del callao, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística

**AUTOR:**  
Gálvez Méndez, Jorge Israel ([orcid.org/0000-0003-2847-8818](https://orcid.org/0000-0003-2847-8818))

Resumen de coincidencias

**16 %**

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	<a href="#">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3 %	>
2	<a href="#">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	<a href="#">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %	>
6	<a href="#">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %	>



### Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

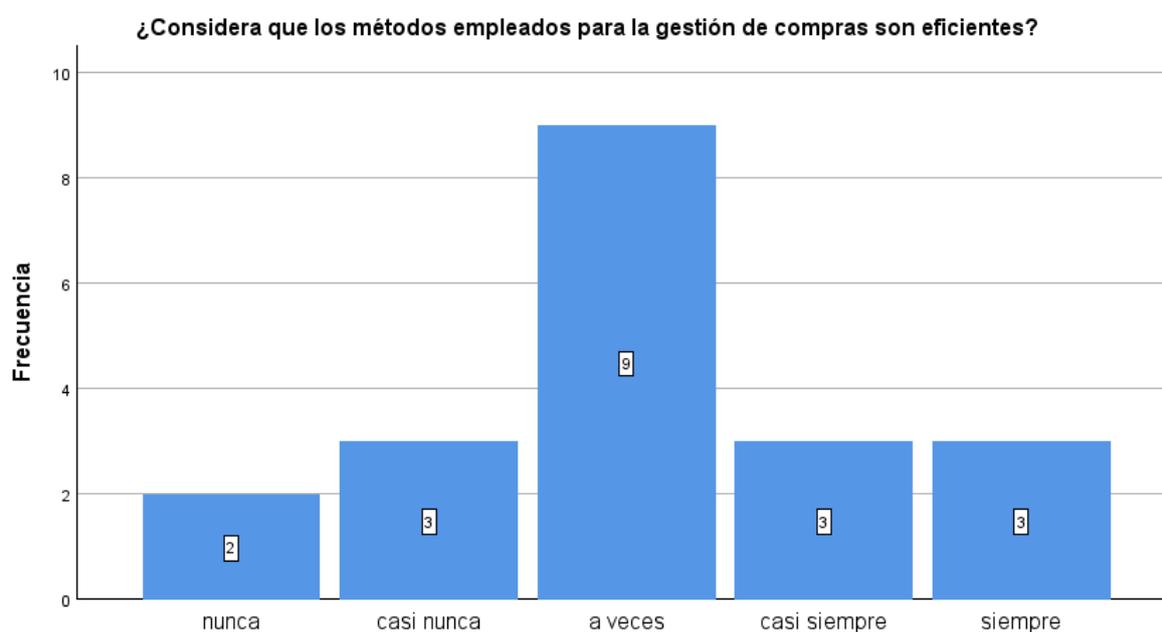
Autor del envío	JORGE ISRAEL GALVEZ MENDEZ
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	2424695217
Título del Envío	Jorge Gálvez TURNITI FINAL
Título de Tarea	Turnitin 17
Fecha del envío	04/08/24, 15:52

## Anexo 6. Resultados de la encuesta

### 1. ¿Considera que los métodos empleados para la gestión de compras son eficientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	10.0	10.0	10.0
	casi nunca	3	15.0	15.0	25.0
	a veces	9	45.0	45.0	70.0
	casi siempre	3	15.0	15.0	85.0
	siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

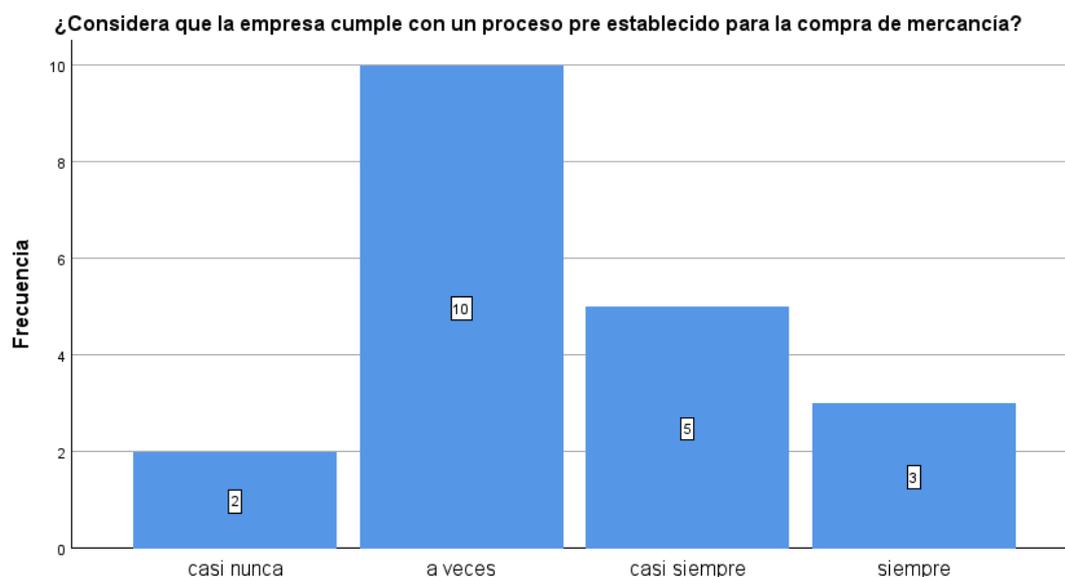
Nota: la tabla evidencia que, el 25% de colaboradores encuestados considera que “nunca” o “casi nunca” los métodos empleados para la gestión de compras son eficientes.



**2. ¿Considera que la empresa cumple con un proceso pre establecido para la compra de mercancía?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	10.0	10.0	10.0
	a veces	10	50.0	50.0	60.0
	casi siempre	5	25.0	25.0	85.0
	siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

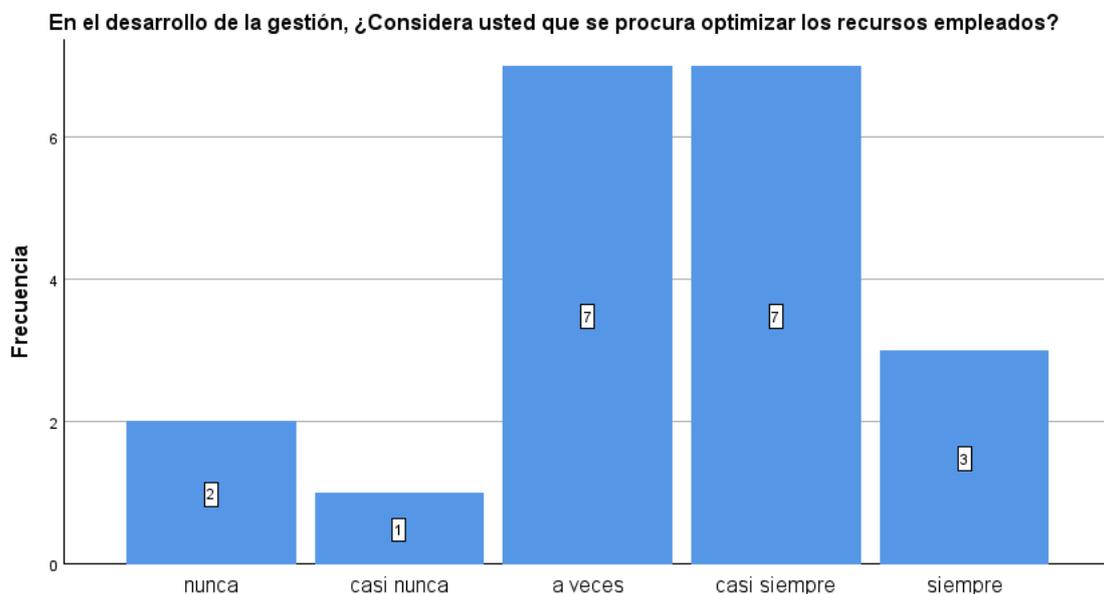
Nota: La tabla evidencia que el 60% de colaboradores encuestados considera que únicamente “casi nunca” o “a veces” se cumple con el proceso pre establecido para la compra de mercancía.



**3. En el desarrollo de la gestión, ¿Considera usted que se procura optimizar los recursos empleados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	10.0	10.0	10.0
	casi nunca	1	5.0	5.0	15.0
	a veces	7	35.0	35.0	50.0
	casi siempre	7	35.0	35.0	85.0
	siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

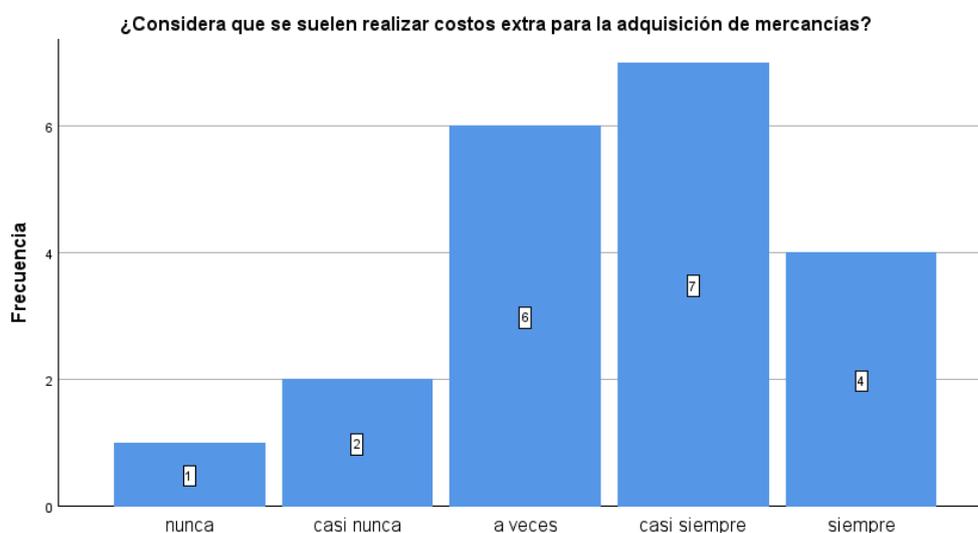
Nota: La tabla evidencia que el 15% de colaboradores encuestados considera que “nunca” o “casi nunca” se procura la optimización de los recursos empleados.



**4. ¿Considera que se suelen realizar costos extra para la adquisición de mercancías?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	5.0	5.0	5.0
	casi nunca	2	10.0	10.0	15.0
	a veces	6	30.0	30.0	45.0
	casi siempre	7	35.0	35.0	80.0
	siempre	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

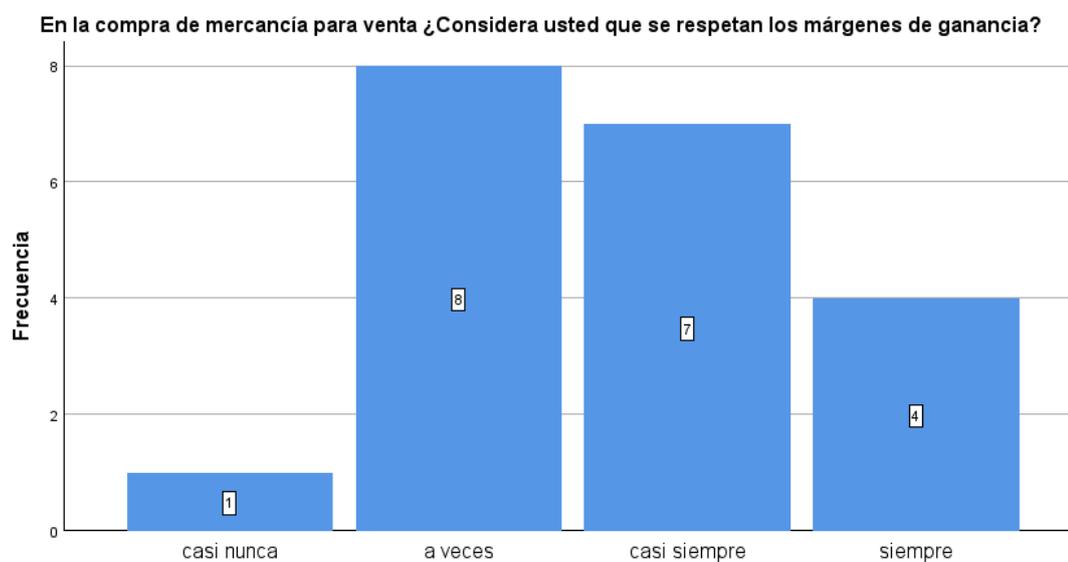
Nota: la tabla evidencia que el 20% de colaboradores considera que “siempre” se realizan costos extra en la adquisición de mercancías.



**5. En la compra de mercancía para venta ¿Considera usted que se respetan los márgenes de ganancia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	1	5.0	5.0	5.0
	a veces	8	40.0	40.0	45.0
	casi siempre	7	35.0	35.0	80.0
	siempre	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

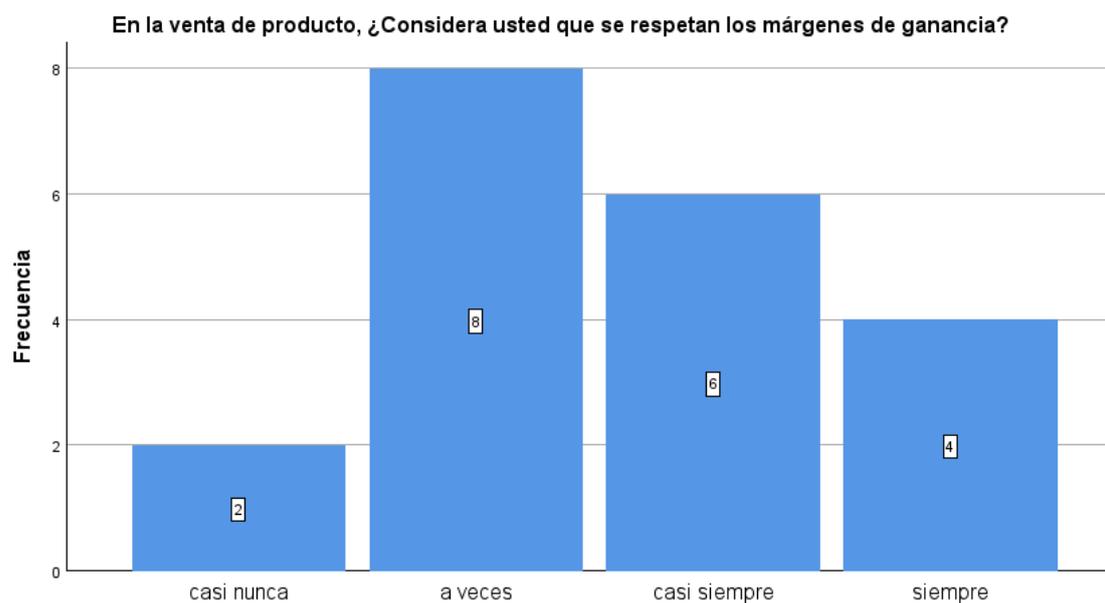
Nota: la tabla muestra que el 45% de colaboradores considera que “casi nunca” o “a veces” se respetan los márgenes de ganancia.



**6. En la venta de producto, ¿Considera usted que se respetan los márgenes de ganancia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	10.0	10.0	10.0
	a veces	8	40.0	40.0	50.0
	casi siempre	6	30.0	30.0	80.0
	siempre	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

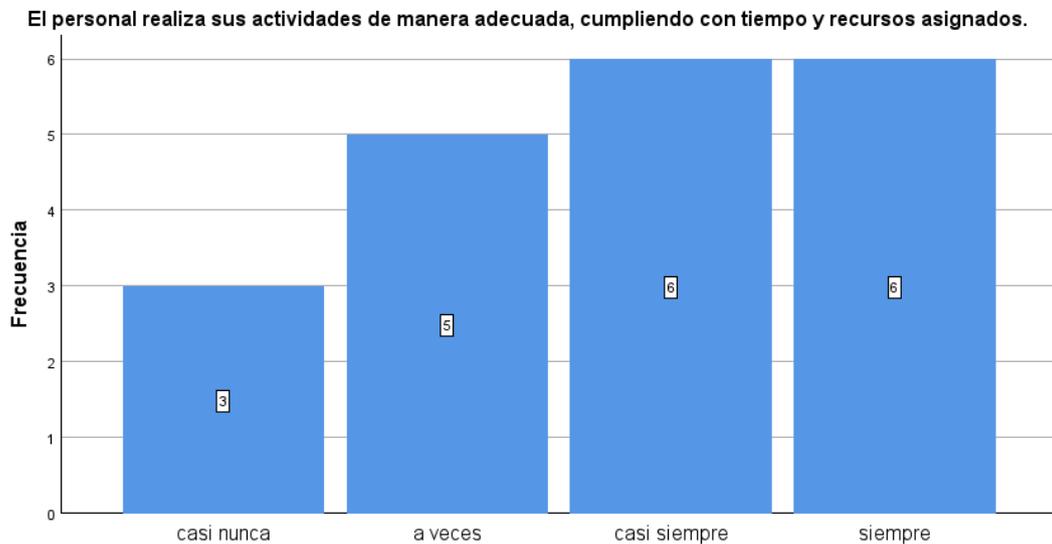
Nota: la tabla evidencia que el 10% de colaboradores considera que “casi nunca” se respetan los márgenes de ganancia, así como el 40% de los colaboradores



**7. El personal realiza sus actividades de manera adecuada, cumpliendo con tiempo y recursos asignados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	3	15.0	15.0	15.0
	a veces	5	25.0	25.0	40.0
	casi siempre	6	30.0	30.0	70.0
	siempre	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

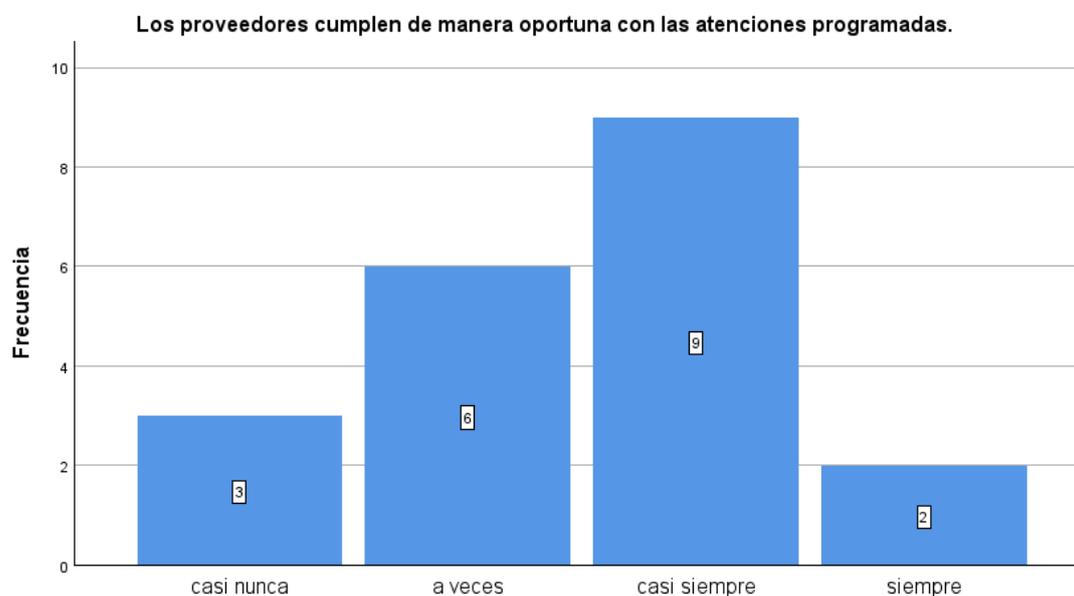
Nota: la tabla evidencia que el 15% de colaboradores considera que solo el 15% realiza sus actividades de manera apropiada cumpliendo con los tiempos y recursos asignados.



**8. Los proveedores cumplen de manera oportuna con las atenciones programadas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	3	15.0	15.0	15.0
	a veces	6	30.0	30.0	45.0
	casi siempre	9	45.0	45.0	90.0
	siempre	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

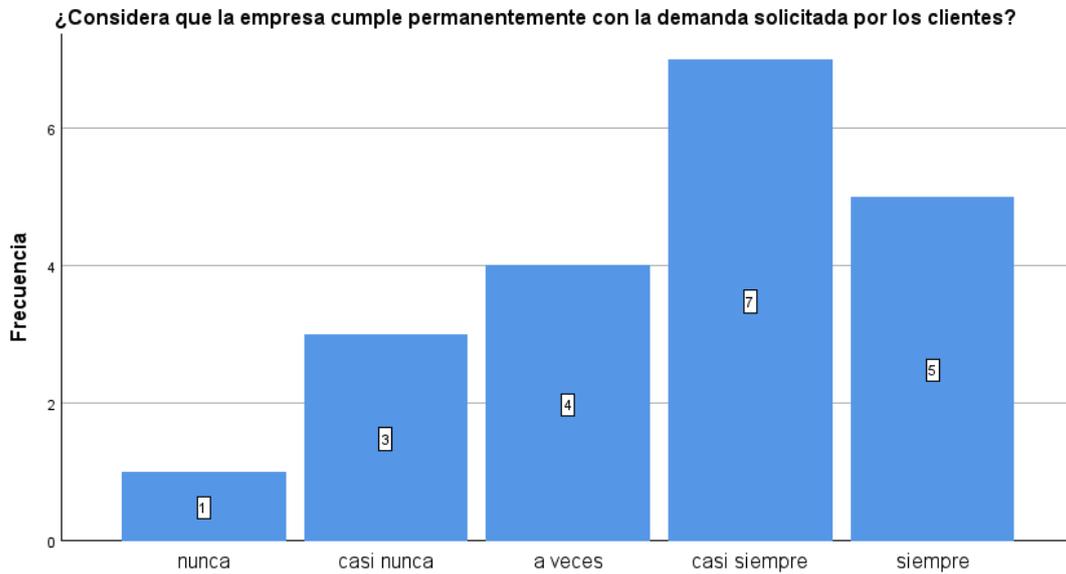
Nota: La tabla evidencia que el 15% de colaboradores menciona que “casi nunca” se cumple manera oportuna con las atenciones programadas.



**9. ¿Considera que la empresa cumple permanentemente con la demanda solicitada por los clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	5.0	5.0	5.0
	casi nunca	3	15.0	15.0	20.0
	a veces	4	20.0	20.0	40.0
	casi siempre	7	35.0	35.0	75.0
	siempre	5	25.0	25.0	100.0
Total		20	100.0	100.0	

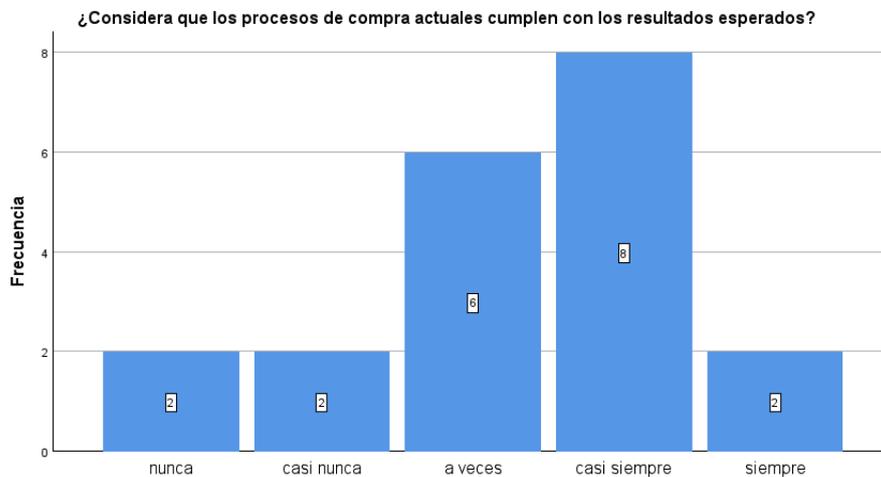
Nota: La tabla evidencia que el 20% colaboradores considera que “nunca” o “casi nunca” se cumple con la demanda solicitada por los clientes.



**10. ¿Considera que los procesos de compra actuales cumplen con los resultados esperados?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	10.0	10.0	10.0
	casi nunca	2	10.0	10.0	20.0
	a veces	6	30.0	30.0	50.0
	casi siempre	8	40.0	40.0	90.0
	siempre	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

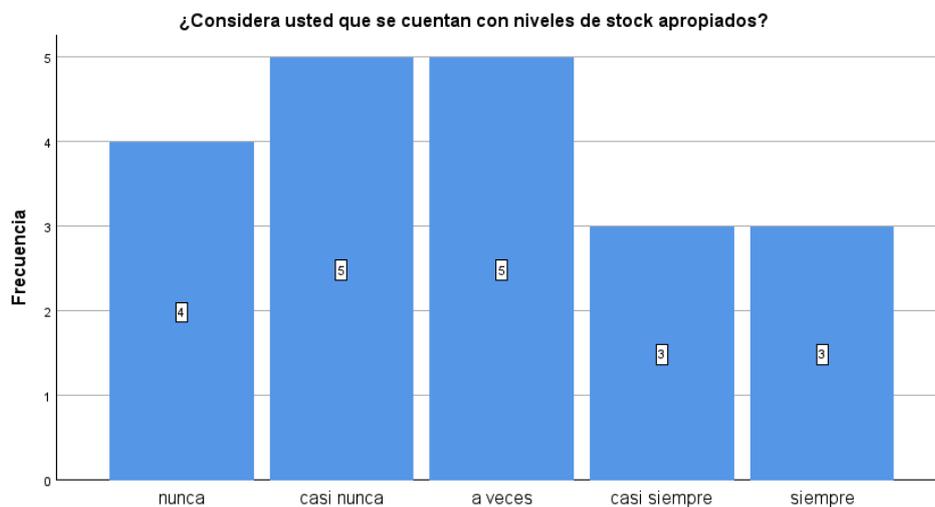
Nota: La tabla evidencia que el 10% considera que “nunca” se cumplen con los resultados esperados. Además, que el 30% de colaboradores considera que solo “a veces” se cumplen con los resultados esperados.



### 11. ¿Considera usted que se cuentan con niveles de stock apropiados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	20.0	20.0	20.0
	casi nunca	5	25.0	25.0	45.0
	a veces	5	25.0	25.0	70.0
	casi siempre	3	15.0	15.0	85.0
	siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

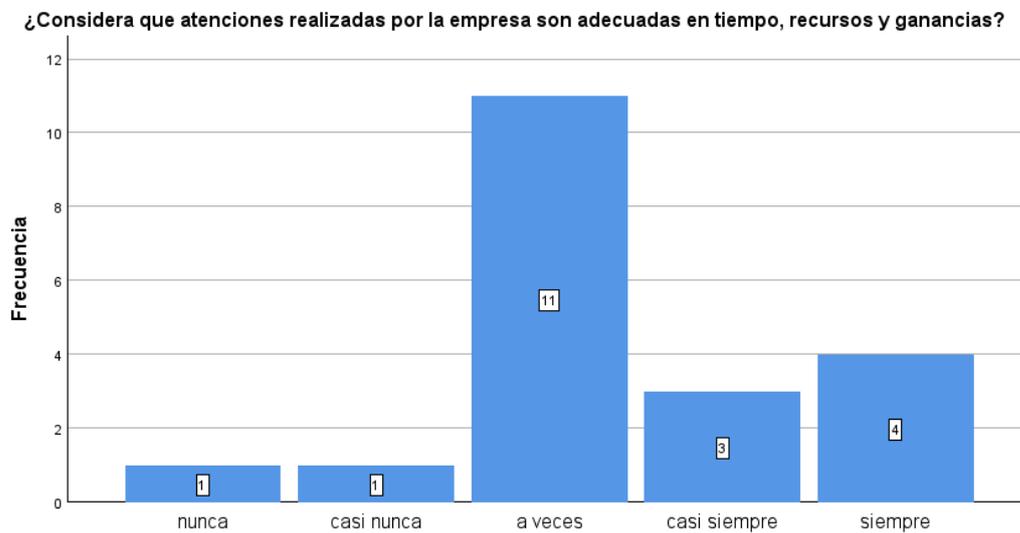
Nota: La tabla muestra que el 20% de colaboradores considera que los niveles de stock “nunca” son apropiados, así como un 25% de los colaboradores considera que “casi nunca” los niveles de stock son apropiados.



**12. ¿Considera que atenciones realizadas por la empresa son adecuadas en tiempo, recursos y ganancias?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	5.0	5.0	5.0
	casi nunca	1	5.0	5.0	10.0
	a veces	11	55.0	55.0	65.0
	casi siempre	3	15.0	15.0	80.0
	siempre				
	siempre	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: La tabla evidencia que el 55% de colaboradores considera que solo “a veces” las atenciones realizadas por la empresa son adecuadas en tiempo, recursos y ganancias.

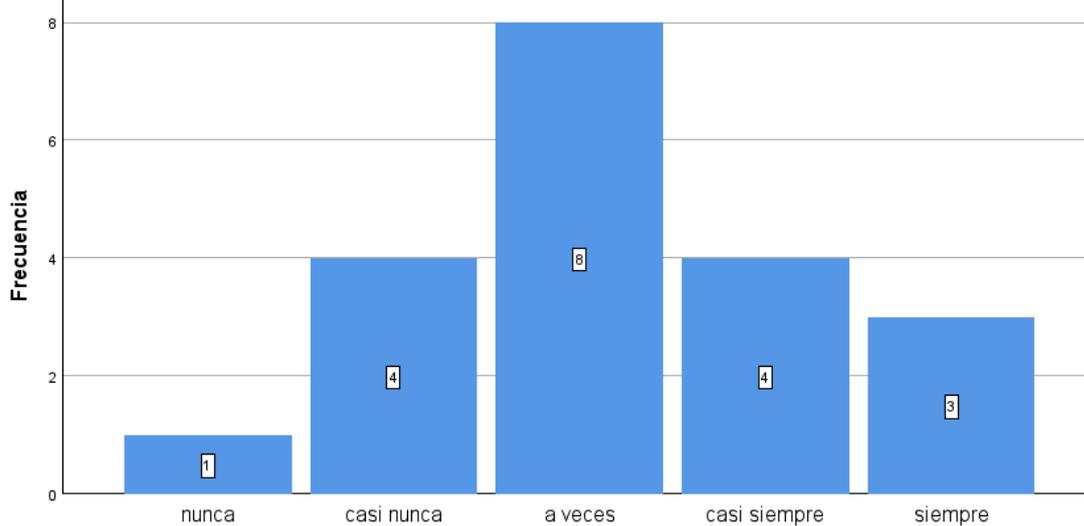


**13. ¿Considera usted que cumplen con las proyecciones respecto cantidad de pedidos atendidos por la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	5.0	5.0	5.0
	casi nunca	4	20.0	20.0	25.0
	a veces	8	40.0	40.0	65.0
	casi siempre	4	20.0	20.0	85.0
	siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: La tabla evidencia que el 25% de colaboradores considera que “nunca” o “casi nunca” se cumplen con las proyecciones respecto a la cantidad de pedidos atendidos por la empresa.

Considera usted que cumplen con las proyecciones respecto cantidad de pedidos atendidos por la empresa?

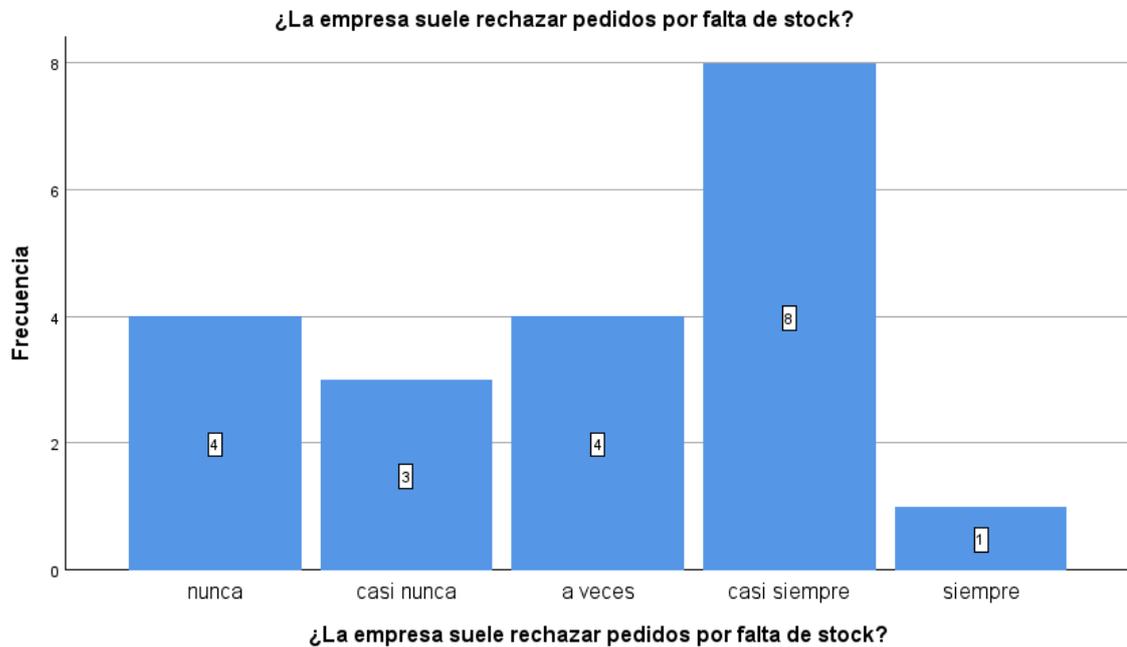


Considera usted que cumplen con las proyecciones respecto cantidad de pedidos atendidos por la empresa?

**14. ¿La empresa suele rechazar pedidos por falta de stock?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	20.0	20.0	20.0
	casi nunca	3	15.0	15.0	35.0
	a veces	4	20.0	20.0	55.0
	casi siempre	8	40.0	40.0	95.0
	siempre				
	siempre	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

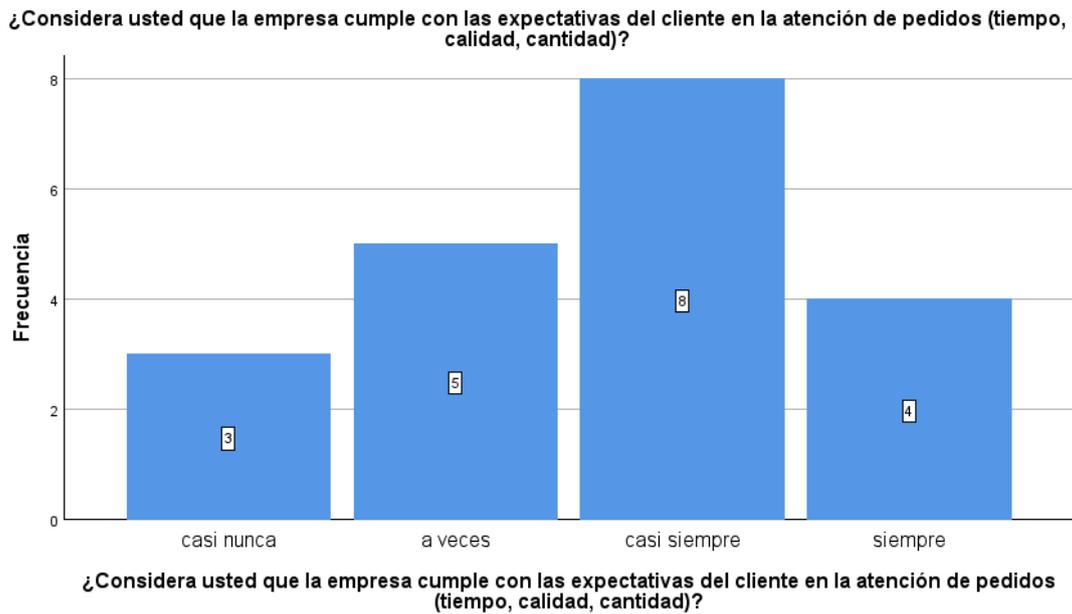
Nota: La tabla muestra que el 40% de colaboradores considera que “casi siempre” se rechazan pedidos por falta de stock.



**15. ¿Considera usted que la empresa cumple con las expectativas del cliente en la atención de pedidos (tiempo, calidad, cantidad)?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	3	15.0	15.0	15.0
	a veces	5	25.0	25.0	40.0
	casi siempre	8	40.0	40.0	80.0
	siempre	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

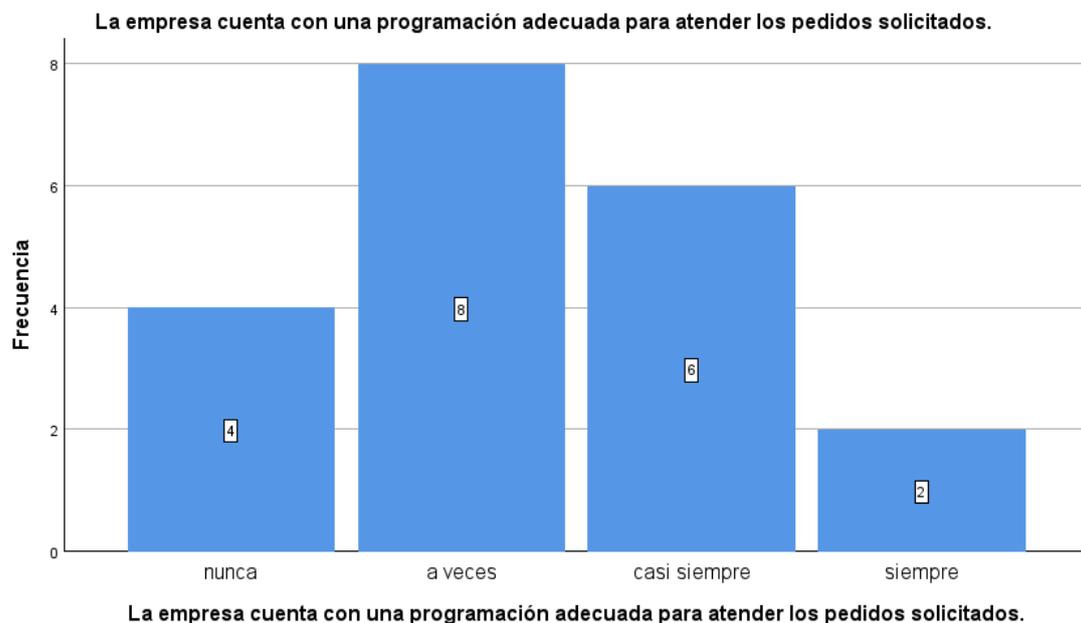
Nota: La tabla muestra que el 15% de colaboradores considera que la empresa no cumple con las expectativas del cliente en tiempo, calidad y cantidad.



**16. La empresa cuenta con una programación adecuada para atender los pedidos solicitados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	20.0	20.0	20.0
	a veces	8	40.0	40.0	60.0
	casi siempre	6	30.0	30.0	90.0
	siempre	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

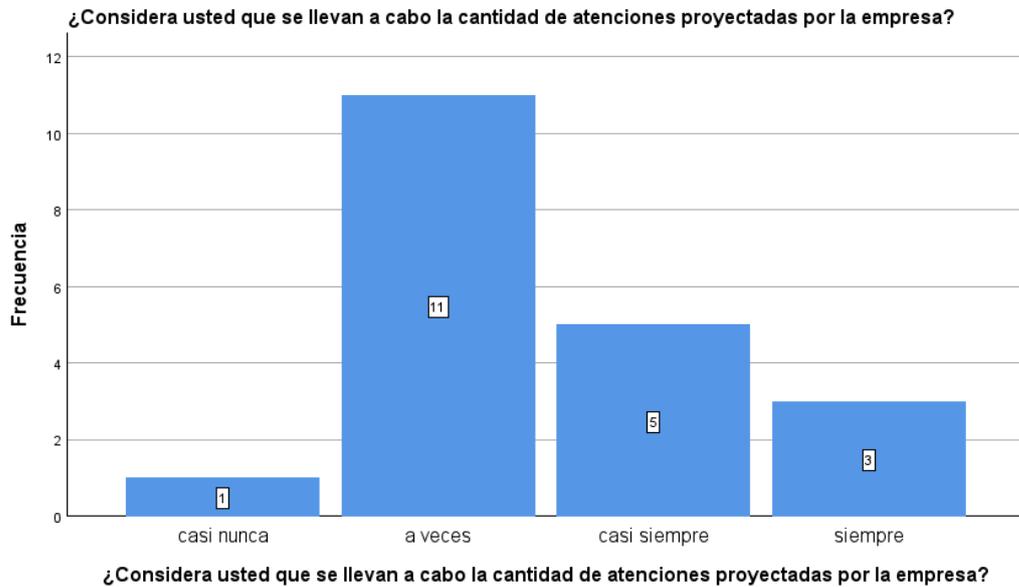
Nota: La tabla muestra que el 20% de colaboradores considera que la empresa no cuenta con una programación adecuada para la atención de los pedidos. Adicionalmente el 40% de colaboradores considera que solo “a veces” se cuenta con la programación adecuada para la atención de pedidos.



**17. ¿Considera usted que se llevan a cabo la cantidad de atenciones proyectadas por la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	1	5.0	5.0	5.0
	a veces	11	55.0	55.0	60.0
	casi siempre	5	25.0	25.0	85.0
	siempre	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

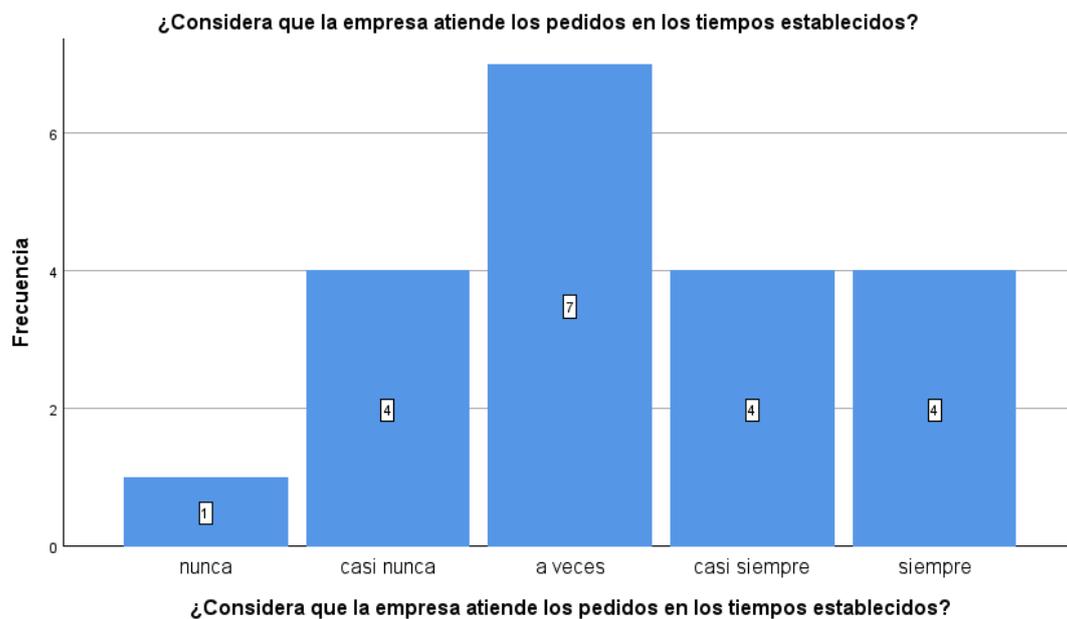
Nota: la tabla muestra que el 55% de colaboradores considera que “a veces” se cumplen con las proyecciones de la empresa en tema de cantidad de atenciones.



**18. ¿Considera que la empresa atiende los pedidos en los tiempos establecidos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	5.0	5.0	5.0
	casi nunca	4	20.0	20.0	25.0
	a veces	7	35.0	35.0	60.0
	casi siempre	4	20.0	20.0	80.0
	siempre	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

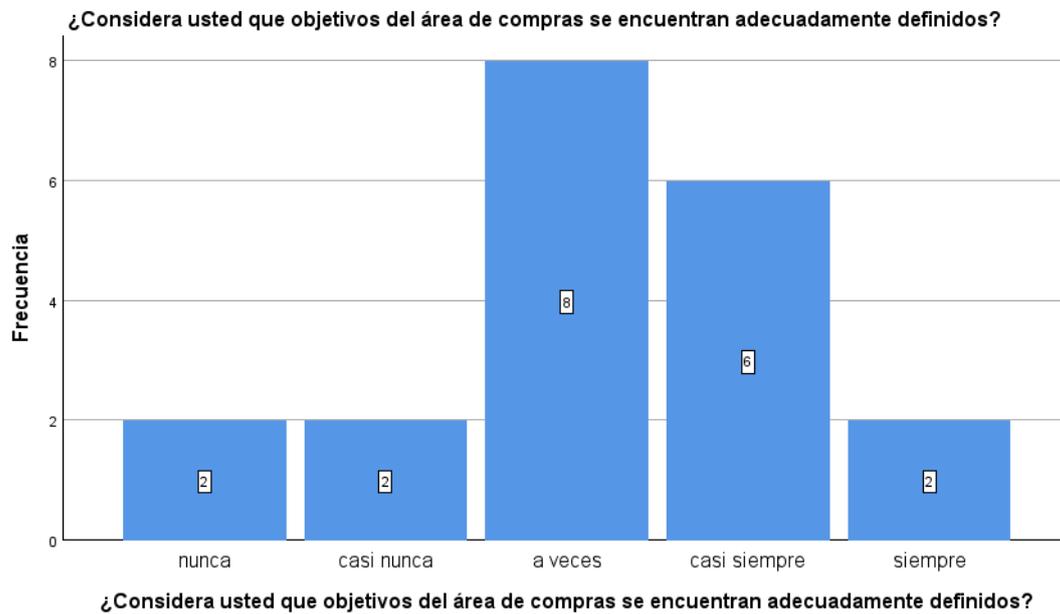
Nota: la tabla muestra que, solo el 20% e los colaboradores considera que la empresa siempre entrega sus pedidos en los tiempos establecidos. Por otro lado, se tiene un 25% de colaboradores que consideran que “nunca” o “casi nunca” se entregan los pedidos en los tiempos establecidos.



**19. ¿Considera usted que objetivos del área de compras se encuentran adecuadamente definidos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	10.0	10.0	10.0
	casi nunca	2	10.0	10.0	20.0
	a veces	8	40.0	40.0	60.0
	casi siempre	6	30.0	30.0	90.0
	siempre	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

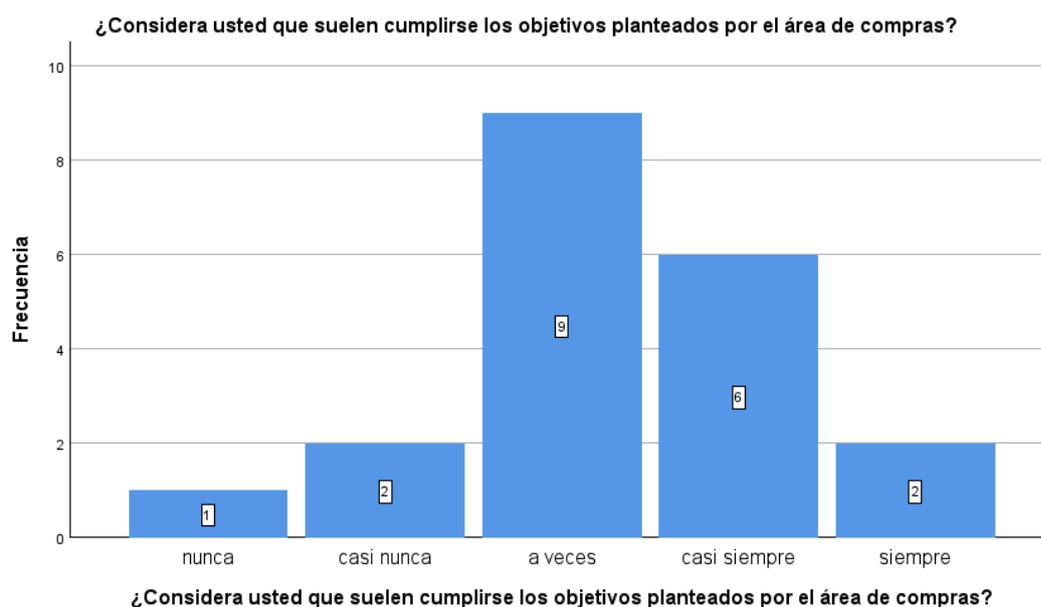
Nota: la tabla muestra que el solo el 10% de los colaboradores considera que los objetivos del área de compras se encuentran adecuadamente definidos.



**20. ¿Considera usted que suelen cumplirse los objetivos planteados por el área de compras?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	5.0	5.0	5.0
	casi nunca	2	10.0	10.0	15.0
	a veces	9	45.0	45.0	60.0
	casi siempre	6	30.0	30.0	90.0
	siempre	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Nota: la tabla muestra el análisis de los objetivos cumplidos determinados por el área de compras, teniendo en cuenta que solo el 10% de colaboradores consideran que estos se cumplen y el 45% considera que “a veces” se cumplen los objetivos planteados.



## Anexo 7. Propuesta de mejora

### 1. Política de compras

Actualmente la empresa de estudio no cuenta con una política de compras establecida, en tal sentido, se implementa la primera versión de este documento

- *Objetivo:*

Definir los lineamientos para la adquisición de bienes y/o servicios para que la empresa garantice su operación y funcionamiento, con la finalidad de garantizar objetividad, transparencia y optimizar la gestión de compras.

- *Alcance*

Incluye a todos los procesos incluidos en la gestión de compras, así como en la selección y evaluación de proveedores en todos los niveles.

- **Definiciones o términos clave**

**Adquisición de bienes:** adquirir bienes muebles o inmuebles que satisfagan una demanda de la Sociedad y aseguren una adecuada continuidad del proceso.

**Inventarios/Existencias:** Se denominan inventarios a los artículos ubicados en los activos y/o almacenes de la empresa que permiten satisfacer demandas de consumo recurrentes y/o que por su alta criticidad operativa se mantienen en almacenes.

**Proveedor:** un tercero independiente que proporciona a la empresa bienes o servicios a cambio de dinero.

**Contrato:** un acuerdo o convención bajo el cual la empresa celebra un acuerdo legal con otro individuo o empresa para suministrar un servicio, ofrecer orientación o comprar y vender bienes. Las partes de este acuerdo lo han firmado. La Carta de Reversión también se considera un contrato, aunque simplemente esté firmada.

**Orden de compra:** Documento contractual que describe los términos y circunstancias que rigen la transacción y las especificaciones de los productos o servicios buscados por la empresa y un proveedor. Antes de comprometerse a comprar productos o servicios de un proveedor, es necesario obtener y emitir la orden de compra.

### LINEAMIENTOS

Establecer estándares para la adquisición de productos y servicios a través de diversas estrategias de suministro es el objetivo principal de la Política de Compras. Además de

garantizar la continuidad del negocio con el suministro óptimo de bienes y/o servicios confiables en términos de calidad, cantidad, cumplimiento de plazos y cumplimiento de los requisitos ambientales, sociales y de gobernanza, apuntamos a optimizar la rentabilidad de la organización a través de ahorros y un mejor flujo de caja.

#### **Adquisición de productos y materias primas.**

- ✓ El Área de Abastecimiento o las personas que ésta designe como responsables deberán realizar todas las adquisiciones de productos.
- ✓ Solicitar la adquisición de un producto básico o materia prima cuando ya se tiene suficiente para satisfacer la demanda anticipada no es una idea inteligente.
- ✓ Una compra para uno mismo no puede ser aprobada por un colega. Se requiere la aprobación de su nivel superior para todas las compras.

#### **Compras de mercancía**

- ✓ La gestión de las Finanzas y Administración debe realizar inventarios al menos una vez al año con el fin de corregir desviaciones en los factores de consumo. Cada compra de mercancías debe ser formalizada mediante los canales específicos.
- ✓ Cuando los artículos adquiridos estén en el almacén de la compañía, el proceso terminará.

#### **Compras de servicios**

- ✓ Cualquier compra de servicios superior a \$10.000 USD y hasta \$90.000 USD debe estar respaldada por al menos tres cotizaciones y aprobada por la Gerencia de Abastecimiento.
- ✓ Cualquier compra de servicios superior a \$100.000 USD deberá ser tramitada por la Gerencia de Abastecimiento.

#### **Compras de activos de la actividad fija**

- ✓ Las compras de actividades a tipo fijo deberán realizarse de acuerdo con la PDA.
- ✓ Los requisitos para la compra de hardware, software y equipos de cómputo deben ser aprobados por el área correspondiente.

#### **Compras para proyectos.**

- ✓ El director del proyecto u otro responsable deberá aprobar los requisitos para las compras de bienes y servicios de los proyectos.

#### **Selección de proveedores**

- ✓ Cada empresa debe dar alta prioridad a hacer negocios con proveedores que respeten nuestros principios comerciales, teniendo en cuenta la responsabilidad social, los factores ambientales y los estándares de calidad, entre otras cosas.

### **Evaluación de Proveedores**

- ✓ Las evaluaciones de proveedores críticos deben ser realizadas por la Administración utilizando una metodología que cumpla con los lineamientos de procedimiento corporativos.
- ✓ Al organizar la evaluación se deben tener en cuenta los Principios Empresariales de la organización y otros factores ambientales y de responsabilidad social.

### **Licitaciones**

- ✓ Pueden estar cerrados o no. Los principios empresariales de la empresa regirán siempre el procedimiento de licitación, selección, apertura de sobres y adjudicación.
- ✓ Paridad de información.
- ✓ Oportunidad para el diálogo.
- ✓ Discreción.
- ✓ Los conflictos de intereses deben revelarse con prontitud y las partes interesadas deben de abstenerse

## **2. Sistema de reposición**

- *Realizar control de inventario inicial (Estado actual)*

Se deben determinar las cantidades actuales de cada producto y el estado en el cual se encuentran las existencias.

- *Determinar el nivel de stock de seguridad*

Para determinar los niveles de stock de seguridad para cada producto, se procede con el análisis de la demanda (periodicidad de pedidos, cantidades demandadas, tiempo de atención)

- *Determinar opciones de proveedor para cada producto.*

Se deben tener mínimo 02 proveedores para cada producto teniendo en cuenta cualquier incidencia que pueda presentarse. Uno para atenciones normales/habituales y otro como back up para situaciones de emergencia.

- *Determinar los puntos de pedido para cada producto*

Habiendo ya determinado el nivel de stock de seguridad, así como el análisis de la demanda para cada producto se debe determinar el punto ideal de pedido, teniendo en cuenta los tiempos de atención (de parte del proveedor), costos, entre otros.

### 3. Implementación de estrategias JIT

- a. Para la adecuada implementación de procesos Just In Time se plantean los siguientes pasos:
- b. Pronóstico de demanda de piezas metalmecánicas agrupados por periodos anuales por línea de negocio y con prioridad a productos de alta rotación.
- c. Determinación de control de cantidades diaria, cada mañana se debe revisar las cantidades y monitorear a través de **días de inventario** el stock disponible de la empresa.  
Esta acción debe verse complementada y cuadrar con una precisión mínima del 95% con los controles mensuales de inventario.
- d. Se implantarán alertas automáticas para compra cuando el indicador se encuentre en **30 o 60 días de inventario restantes** (dependiendo del producto y demanda)
- e. Establecer un protocolo de comunicación con proveedores.
- f. Se determina a "**días de inventario**" como el indicador principal para compra de mercadería, este indicador se complementa con los determinados en el punto 10 de esta propuesta.

### 4. Controles de inventario

- Se procede a determinar controles de inventario mensuales, para todos los productos según cronograma.
- Para su desarrollo se debe realizar el contraste entre las existencias físicas y las existencias en el sistema; así mismo, se procede a descartar los materiales que sean caracterizado como merma.
- Cada línea es responsable del desarrollo efectivo de sus controles de inventario, emitiendo un informe final después del desarrollo del mismo.

## 5. Objetivos del departamento

- El área debe determinar de manera clara sus objetivos, estos deben ser precisos, coherentes, medibles y alcanzables. En este sentido, se determina:
  - ✓ Minimizar en un 10% los costos de compras en un periodo de 12 meses.
  - ✓ Asegurar la existencia de mercancía para despachos en un 100%.
  - ✓ Incrementar la rotación de activos en un 20%.
  - ✓ Desarrollar y consolidar fuentes alternas para aprovisionamiento.
  - ✓ Propiciar la integración adecuada de los procesos relacionados.
  - ✓ Mantener el 100% de datos actualizados con un máximo de 48 horas.
  - ✓ Presentar informes cada 3 meses respecto al desempeño del área de compras, teniendo en cuenta las ratios más importantes determinados.

## 6. Control de egresos e ingresos

- Tener rastreados los costos estándar de los productos a adquirir.
- Mantener el mínimo de 5% de margen de ganancia para cada producto.
- Establecer control de precios de inicio a fin, es decir monitorear el precio desde la compra hasta la venta y entrega del producto; así como los costos asociados que se puedan presentar.

## 7. Proceso de selección de proveedores

Para la determinación del proceso de selección y evaluación de proveedores se aplica (Escandón et al., 2019):

- *Identificación del problema:*

La empresa debe identificar las necesidades de mercadería para la atención de los pedidos proyectados, así como las proyecciones de precios a pagar de acuerdo con los límites establecidos por la empresa.
- *Conformación del grupo de responsables:*

Se debe conformar a un grupo de responsables para la toma de decisiones en el proceso de selección de proveedores. Este grupo generalmente debe estar conformado por responsable de las áreas relacionadas al proceso de gestión de compras o proceso de venta y distribución.

- *Definición de alternativas:*

Entre los proveedores presentados inicialmente se debe identificar a los proveedores potenciales.

- *Definición de criterios:*

Se deben definir los criterios importantes para la organización, para la empresa de estudio se consideran:

- ✓ Precios
- ✓ Tiempos de entrega
- ✓ Calidad
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Riesgo de suministro
- ✓ Riesgo de calidad

Adicionalmente, se debe asignar niveles de ponderación o prioridad a cada uno de los criterios determinados, la suma de estos criterios debe dar la suma final del 100%.

- *Elección final de la alternativa:*

De acuerdo con los criterios se deben asignar puntuaciones y estas deben ser multiplicadas por el grado de importancia otorgado, para obtener una puntuación final de cada proveedor, procediendo con la elección final.

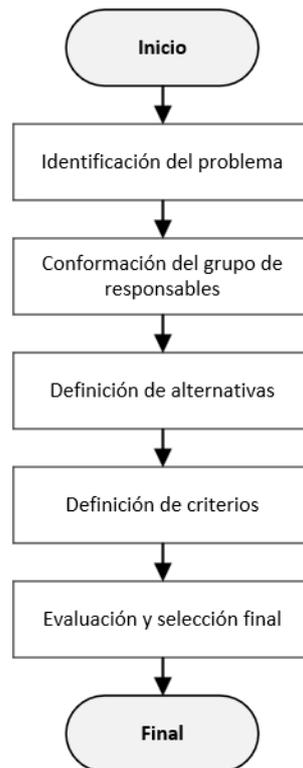
**Tabla 22**  
*Elección final de la alternativa*

<b>Elección final</b>	<b>Proveedor 1</b>	<b>Proveedor 2</b>	<b>Proveedor 3</b>
Riesgo de calidad	0,09	0,01	0,03
Riesgo de suministro	0,08	0,02	0,05
Precio	0,03	0,03	0,03
Tiempo de entrega	0,11	0,05	0,07
Calidad	0,07	0,03	0,02
Capacidad de producción	0,13	0,02	0,07
Servicio al cliente	0,02	0,02	0,01
<b>Total</b>	<b>0,53</b>	<b>0,19</b>	<b>0,28</b>

Nota: Adaptado de “*Tabla VI Elección Final de la Alternativa*”, Parra et al., 2021. La tabla muestra un ejemplo del resumen final de una evaluación de proveedores en una industria.

## Figura 12

*Flujo de selección de proveedores*



Nota: en la figura se evidencian las actividades desarrolladas en el proceso de selección de proveedores propuesto para la empresa de estudio.

El proceso de *selección de proveedores* inicia con la identificación del problema, es decir, la necesidad de la empresa por tomar proveedores nacionales en caso los pedidos solicitados a través de importación no cumplan con los plazos establecidos y/o se presenten incrementos en la demanda que no se encuentren dentro del comportamiento habitual del mercado. Seguidamente se procede con la *conformación de responsables*, este grupo será formado por directivos de la organización y/o encargados del área de compras, quienes determinarán los requisitos, indicadores de medición, así como la importancia a cada uno de estos ítems para la ponderación y evaluación. Después, se procede con la *determinación de alternativas*, tras la publicación de la convocatoria, el grupo de responsables selecciona un grupo de

proveedores que cumplan con características mínimas para ser evaluados. Al tener ya definidos el grupo a ser evaluado se procede con la *evaluación* de los criterios definidos y la *selección* del proveedor.

## **8. Evaluación de proveedores**

Para la empresa se propone el uso de carter (10 C's), la cual evalúa:

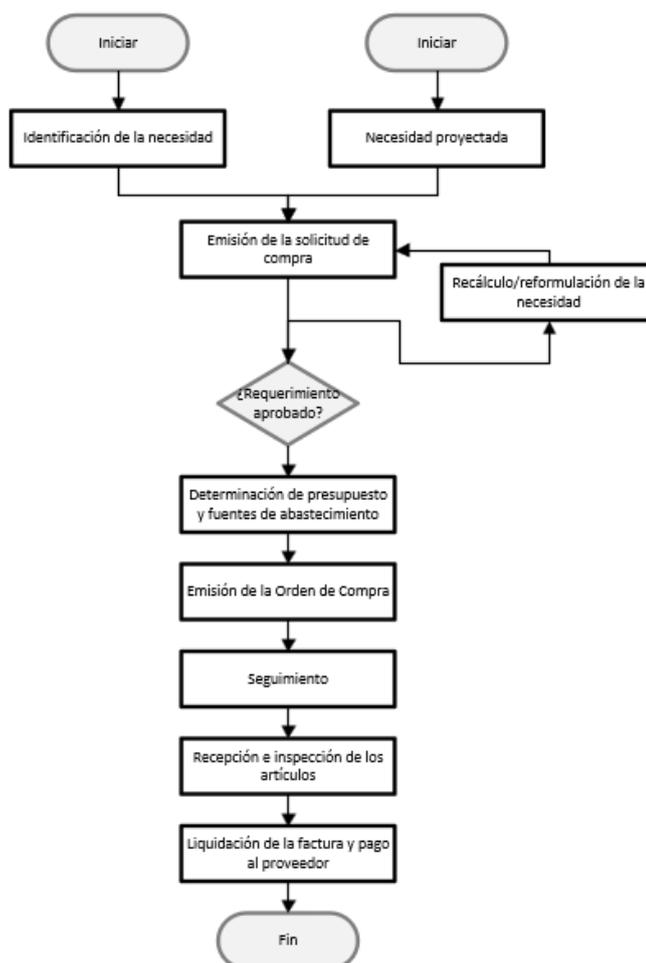
- ✓ Capacidad: ¿El proveedor puede cumplir lo que promete?
- ✓ Competencia: ¿Puede el proveedor realizar la tarea en el tiempo asignado?  
¿El proveedor produce consistentemente los resultados deseados?
- ✓ Control de procesos: ¿Tiene el proveedor un enfoque metódico para gestionar sus procesos y brindar flexibilidad?
- ✓ Compromiso: ¿Cuenta el proveedor con un sistema para validar el control de calidad?
- ✓ Efectivo (Cash): ¿El proveedor opera de manera independiente desde el punto de vista financiero o depende de asistencia externa?
- ✓ Costo: ¿Puede obtener ganancias de los bienes y servicios que ofrece?
- ✓ Cultura: ¿El proveedor es conocido en la industria y tiene una cultura laboral positiva?
- ✓ Limpio (Clean): ¿El proveedor está autorizado por ley para realizar el trabajo que te ofrece?
- ✓ Comunicación eficaz: ¿El proveedor cuenta con los medios de comunicación necesarios para responder a las consultas que se le hacen?

## **9. Proceso base para la gestión de compras**

Entre los problemas identificados en la empresa de estudio se evidenció que no existe un proceso claro de gestión de compras; en este sentido, se procede a determinar el proceso estándar, teniendo en cuenta que deberá tener adaptaciones mínimas de acuerdo con las particularidades del producto (en caso haya).

**Figura 3**

Proceso para compra de mercadería



Nota: La figura muestra el flujo a seguir para la compra de mercadería, teniendo en cuenta el origen de la necesidad.

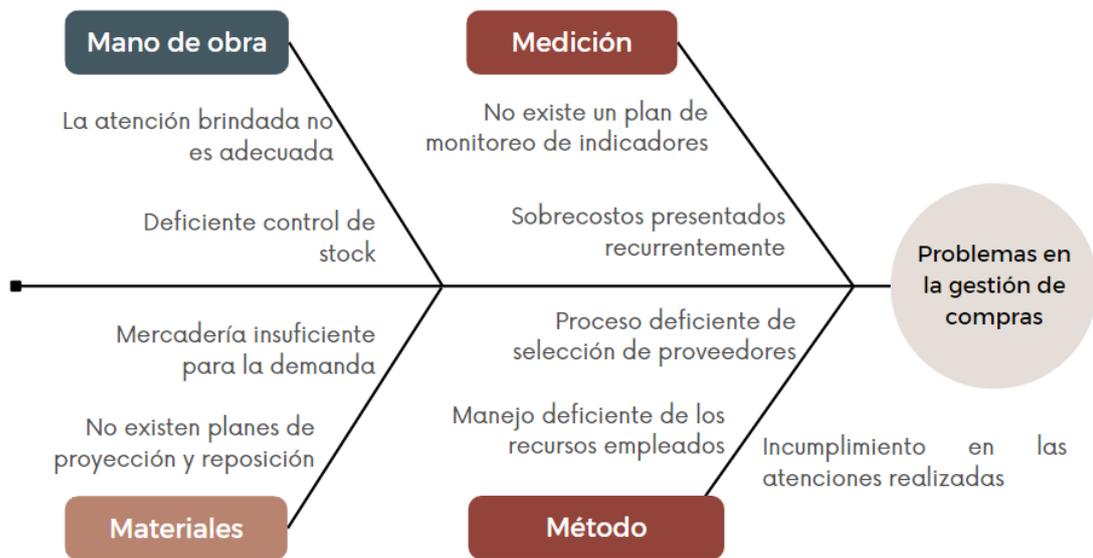
El proceso inicia con la manifestación de la necesidad (programada o no programada) al área de compras quienes aprueban o rechazan el requerimiento según la evaluación. En caso la solicitud sea aprobada se procede a determinar al presupuesto asignado, así como la fuente por la cual se adquirirá la mercancía. Una vez determinado y aprobado el presupuesto y cotización con el proveedor seleccionado se emite la orden de compra (OC) en la cual se determinan los plazos de atención para dar el seguimiento correspondiente. Al recibir el pedido pactado se procede con la inspección de los artículos para dar la conformidad del pedido, así como el almacenamiento correspondiente. Por último, se emite la factura y pago al proveedor.

## **10. Indicadores de seguimiento de gestión de compras**

De acuerdo a las operaciones de la empresa, esta debe determinar indicadores para el monitoreo del desempeño de la gestión de compras; en el desarrollo de esta investigación se propone el uso de indicadores:

- Venta sobre gasto
- Desviación presupuestaria y real
- Ahorro total de costos
- Calidad sobre pedidos
- Tiempo ciclo de adquisición

## Anexo 8. Diagrama de Ishikawa



Nota: la figura muestra los principales problemas identificados en la gestión de compras de la empresa de estudio, así como su clasificación de acuerdo con las 4M (medición, método, materiales y mano de obra).

## Anexo 8. Consentimiento Informado

### Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión de compras para mejora de la productividad de una empresa privada importadora en la provincia del Callao, 2024

Investigador: Jorge Israel Gálvez Méndez

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de compras para mejora de la productividad de una empresa privada importadora en la provincia del Callao, 2024.", cuyo objetivo es determinar el impacto de la gestión de compras en la productividad de una empresa comercializadora, Callao 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio programa académico de maestría en gerencia de operaciones y logística, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Ajuste Perfecto S.A.C.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El objetivo general de esta investigación es determinar el impacto de la gestión de compras en la productividad de una empresa comercializadora, Callao 2024.; en adición se tienen a los objetivos específicos: determinar el impacto de la gestión de compras en la eficiencia de una empresa comercializadora, así como también determinar el impacto de la gestión de compras en la eficacia de una empresa comercializadora y determinar el impacto de la gestión de compras en la efectividad de una empresa comercializadora.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de las oficinas de la institución Ajuste Perfecto SAC. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Jorge Israel Gálvez Méndez email: [jorgegalvez1493@gmail.com](mailto:jorgegalvez1493@gmail.com) y asesor Marlon Frank Acuña Benites email: [macunabe@ucvvirtual.edu.pe](mailto:macunabe@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: Jorge Israel Gálvez  
Fecha y hora: 15.45 pm 06-06-2024

Nombre y apellidos:

Firma(s):



Fecha y hora: 15.45 pm 06-06-2024



Huella digital